

Panasonic



Smart Hybrid PBX **KX-NS500** Sales Guide



Sommario

Introduzione

Gamma di PBX e posizionamento di KX-NS500	4
Concetto del prodotto	5
Panoramica del prodotto	6
Schema di connessione del sistema	14

Argomenti a supporto della vendita

Perché KX-NS500?	16
Risparmio sui costi	17
Espandibilità	18
Retrocompatibilità	19
Rete IP	
•Risparmio sui costi di comunicazione	20
•Risparmio sui costi della rete	21
•Risparmio sull'investimento iniziale	22
•Risparmio sui costi di esercizio	23

Soddisfazione dei clienti

Soluzione cordless	
•Multicella	25
•Modalità parallela XDP	26
•Telefoni cordless DECT	27
•Telefono robusto	28
Integrazione con telefoni cellulari	
•Ricezione di una chiamata	29
•Destinazioni esterne in gruppi di distribuzione chiamate in ingresso	30
•Esecuzione di una chiamata	31
Soluzione Voice Mail	
•Casella vocale	32
•Avviso via e-mail	33
•Integrazione con MS Outlook e IMAP4	34

Efficienza operativa	35
DISA incorporato	36
Soluzione per call center	
•Annunci sulla coda	37
•Distribuzione delle chiamate	38
•Registrazione bidirezionale automatica per manager	39
•Supporto NAS	40
•Monitoraggio attività	41
•Report attività	42
Communication Assistant	43

Manutenzione semplificata

•Consolle Web	44
---------------	----

Appendice

Specifiche	
•Capacità di KX-NS500	46
•Condizioni dell'hardware	49
•Gamma di prodotti - Hardware	50
•Gamma di prodotti - Chiavi di attivazione preinstallate	51
•Gamma di prodotti - Chiavi di attivazione	52
Informazioni sui terminali	
•Panoramica	57
•Telefoni IP "Serie KX-NT5xx"	58
•Telefoni digitali "Serie KX-DT5xx"	63
•Terminali cordless DECT	66
•Sistema Wireless DECT	69

Superiore efficienza operativa

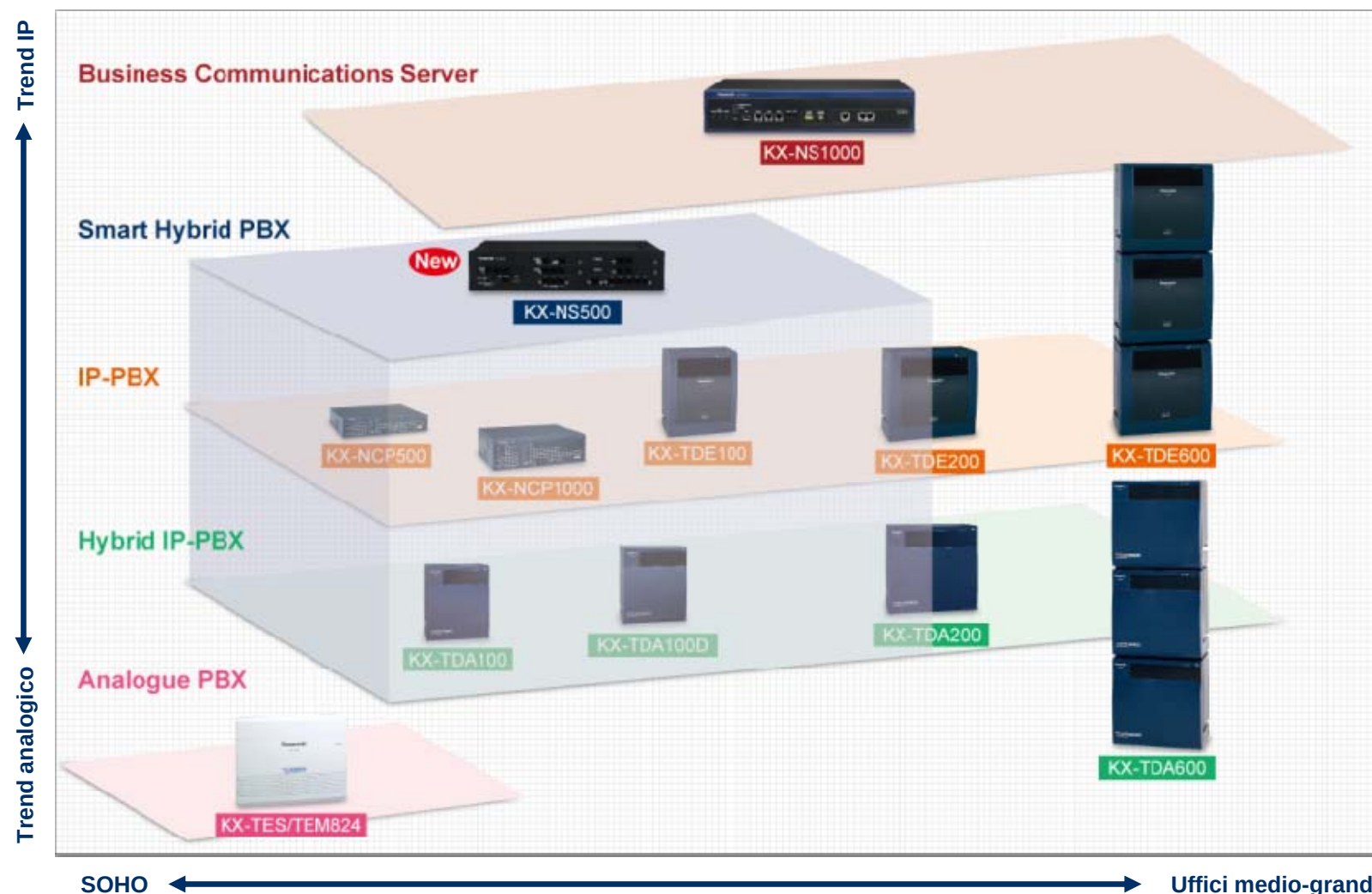
Soluzione per call center	
•Strumento di monitoraggio e report attività "CC View"	79
Communication Assistant	80
•Moduli CA	95

Introduzione

Introduzione

Gamma di PBX e posizionamento di KX-NS500

La gamma spazia da sistemi compatti a soluzioni su vasta scala. Il nuovo KX-NS500 è ottimizzato per il mercato PMI.



Concetto del prodotto

KX-NS500 è l'evoluzione dei modelli KX-NCP, KX-TDE100 e KX-TDA100D per il mercato PMI e offre le funzioni incorporate di KX-NS1000.

PBX ibrido intelligente KX-NS500



Serie KX-NCP



KX-TDE100

- QSIG Networking
- Espansione IP
- Integrazione CA
- Compatibile APT



KX-NS1000

- Comunicazione unificata
- Segreteria telefonica completa
- Soluzione per call center
- Mobilità
- Console di manutenzione Web



KX-TDA100D

- Espansione legacy
- Scheda messaggi incorporata
- Programmazione DPT

Una piattaforma in un unico pacchetto per la vostra attività

KX-NS500 è un PBX ibrido intelligente, perfetto per gli uffici piccoli e medi. Consente di fornire soluzioni diversificate, selezionando la dotazione di funzioni.

Soluzione per call center

Sistema ibrido intelligente

Chiavi di attivazione preinstallate

Un singolo numero interno

Una piattaforma in un unico pacchetto per la vostra attività

Manutenzione semplificata

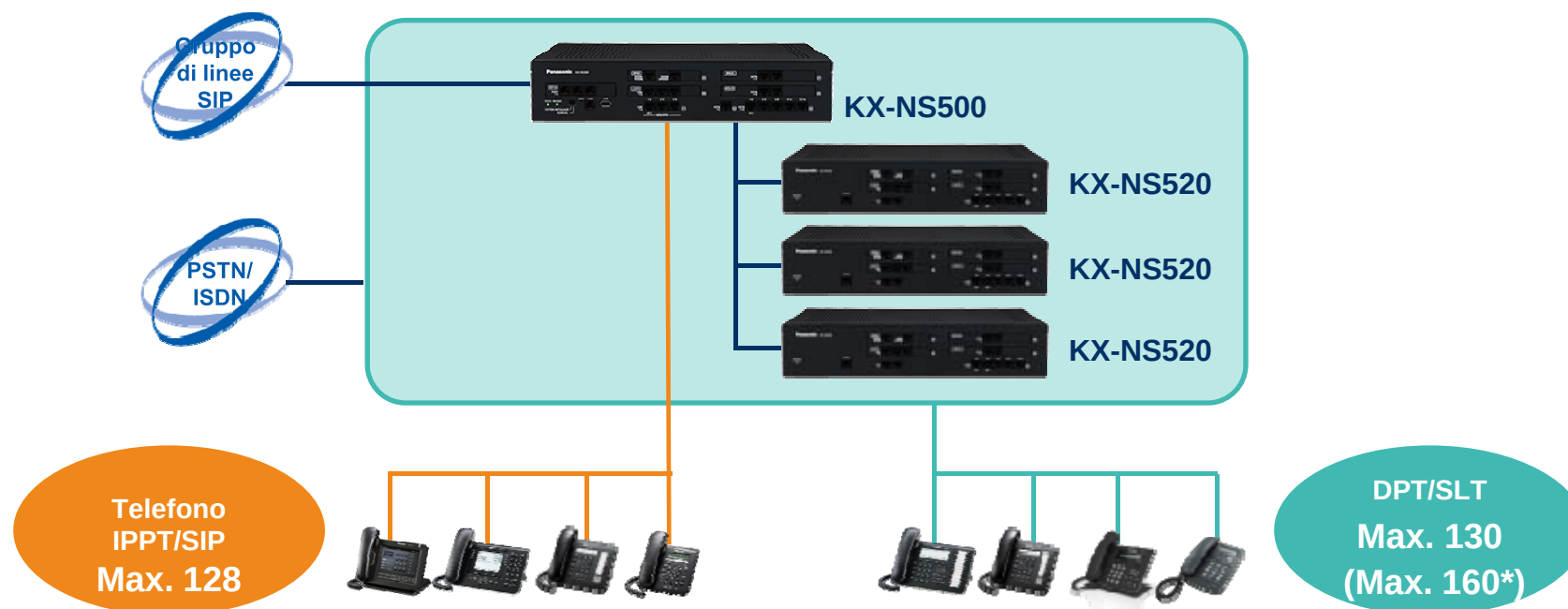


**PBX ibrido intelligente
KX-NS500**

Segreteria telefonica/
Server UC
incorporati

Sistema ibrido intelligente

KX-NS500 presenta una capacità adeguata sia per le porte legacy, sia per le porte IP e una chiave di attivazione o un cabinet di espansione utilizzabili per potenziare facilmente il sistema secondo le esigenze degli utenti.



Max. gruppi di linee e numeri interni

Tipi		Preinstallati	KX-NS500	Con 1 cabinet KX-NS520	Con 2 cabinet KX-NS520	Con 3 cabinet KX-NS520
Legacy	Gruppi di linee	6 ch.	36 ch.	66 ch.	96 ch.	126 ch.
	Numeri interni (DXDP*)	18 (20)	34 (40)	66 (80)	98 (120)	130 (160)
IP	Gruppi di linee	N/D	64 ch.	64 ch.	64 ch.	64 ch.
	Numeri interni	N/D	128	128	128	128

* Quando si utilizza un XDP digitale.

Chiavi di attivazione preinstallate

I seguenti tipi di chiavi di attivazione e relativo numero di utenti sono preinstallati o disponibili per una prova gratuita di 60 giorni sul sistema telefonico.

PBX ibrido intelligente **KX-NS500**



Chiavi di attivazione preinstallate

Chiavi di attivazione gratuite

- **4 IP-PT utente**
- **Messaggistica unificata a 2 can.**
- **CA Basic-Express per tutti gli utenti**

Prova gratuita per 60 giorni

- **Messaggistica unificata**
(UM/Client e-mail/Backup dei messaggi/
Registrazione bidirezionale)
- **Numero interno mobile**
- **Communication Assistant**
(CA Pro/CA Supervisor/CA Operator
Console/CA Thin Client Server/CSTA
Multiplexer)
- **Interfaccia CTI di terze parti**
- **Call center avanzato**

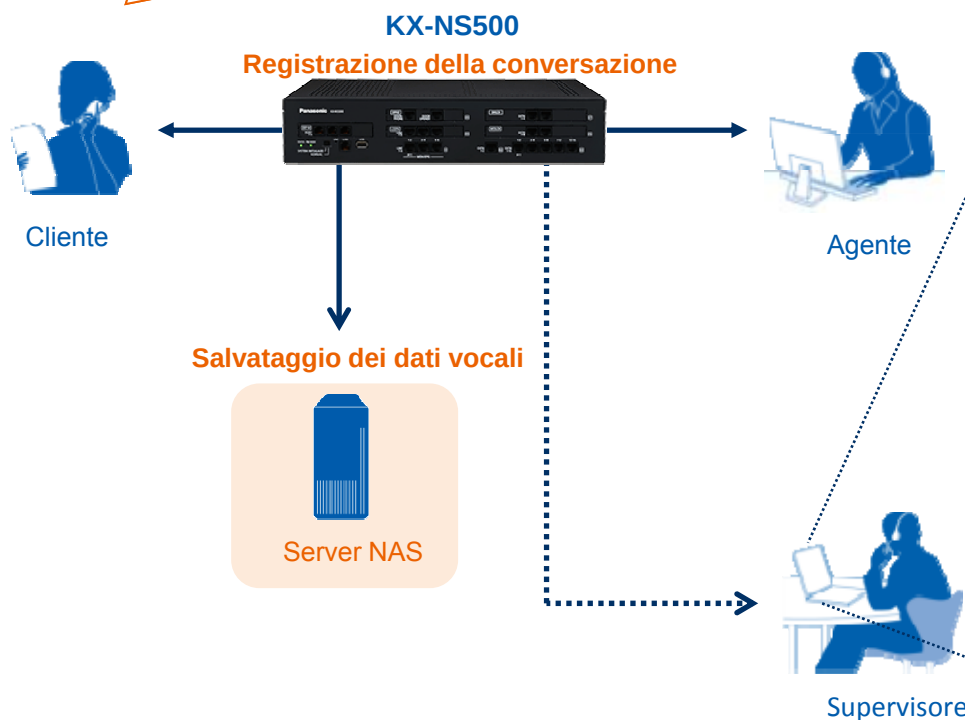
* Per alcune funzioni è necessario DSP.

Soluzione per call center

KX-NS500 è stato progettato per l'uso negli ambienti dei call center. Le sue applicazioni incorporate supportano le necessità di base dei supervisor nei call center più semplici, quali Annunci sulla coda, Monitoraggio dello stato live, Report sull'attività, Registrazione automatica delle conversazioni e NAS (Network Attached Storage).

Annunci sulla coda

"Altre quattro persone sono in attesa di connettersi"
"Il tempo di attesa previsto è di circa 10 minuti".



Monitoraggio dello stato live

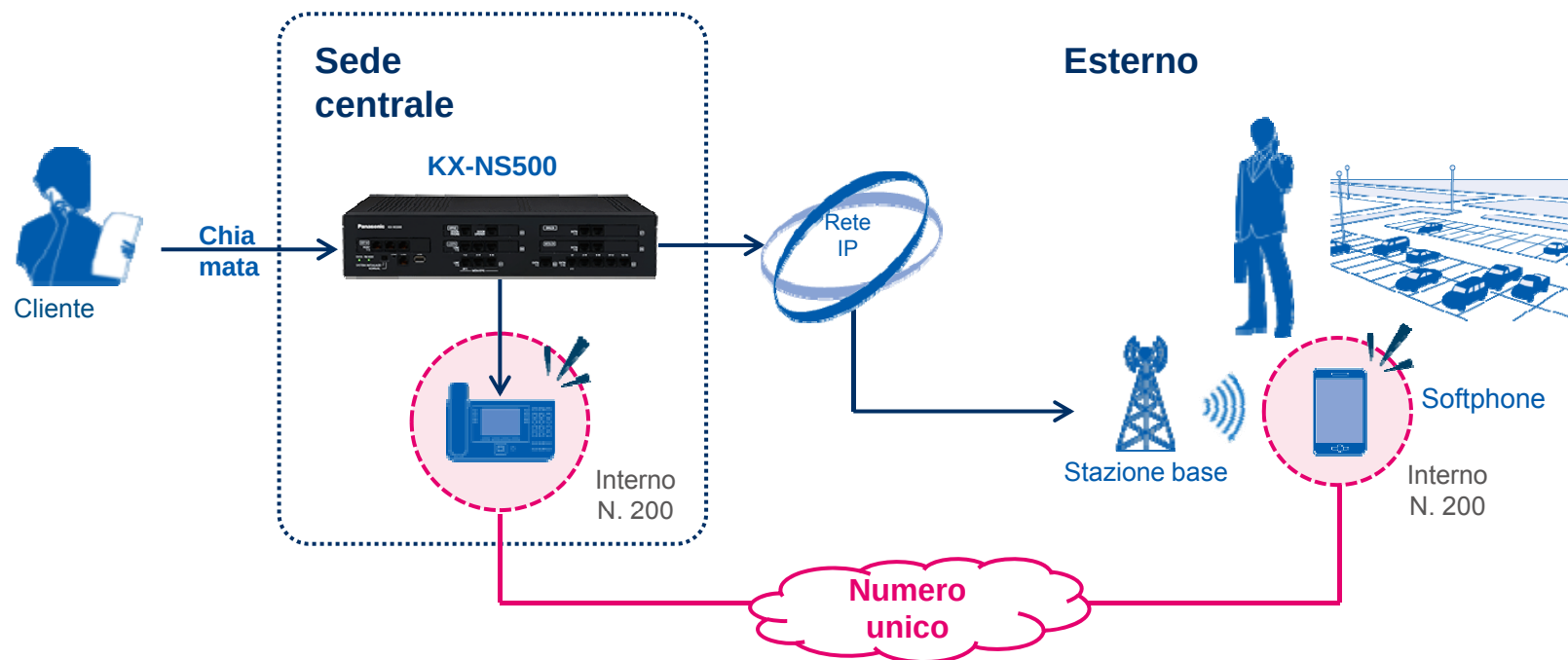
Group Call Monitor	
Current Waiting Call	Longest Waiting Time
0	00'00
Current Member Status	
ICD Group	
Phone Status	
Log-in	
Log-out	
Wing tab	0
On the phone	1
Ring	0
Idle	3

Report sull'attività



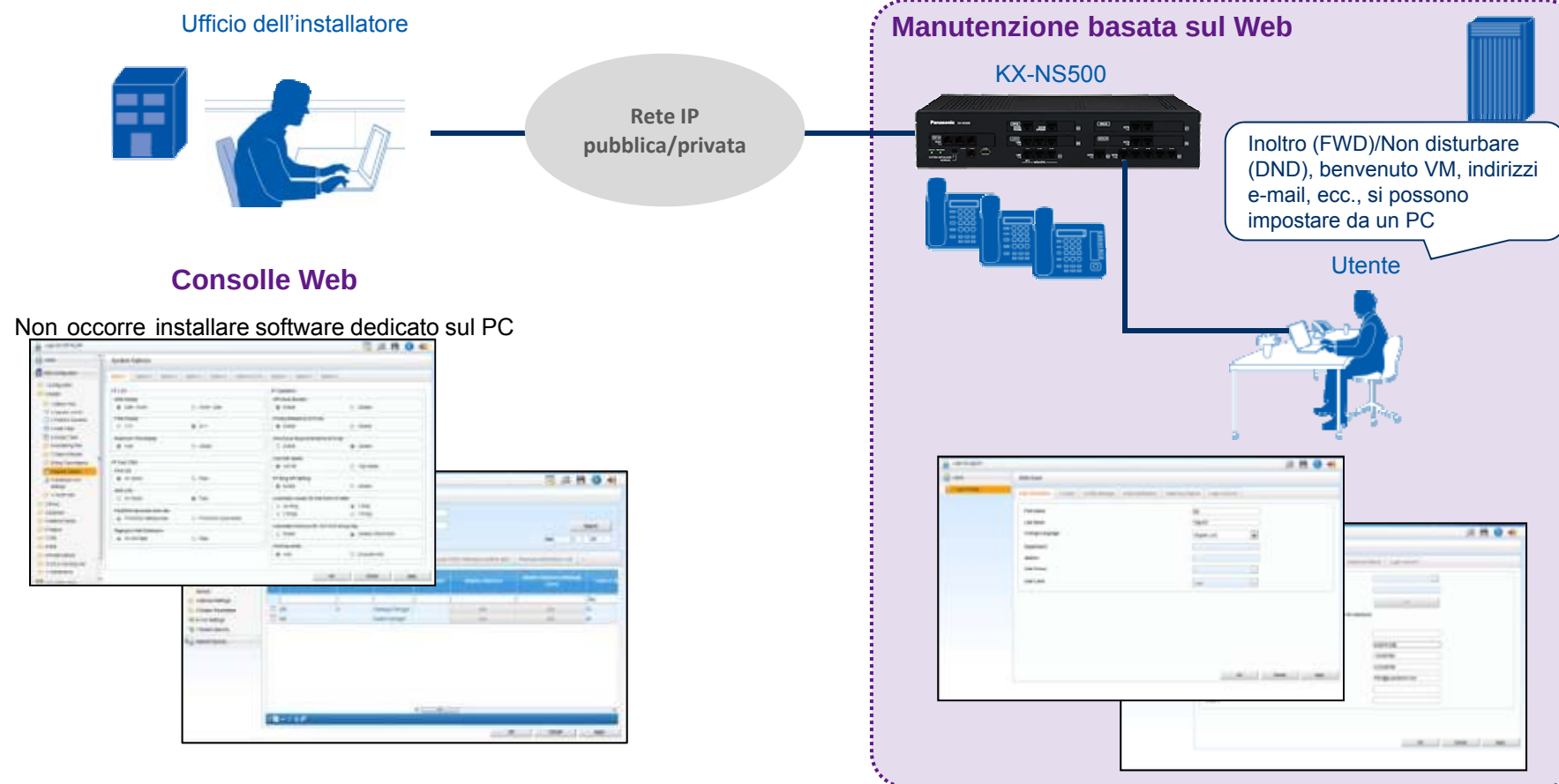
Numerazione unica

Allo stesso numero interno è possibile assegnare fino a due terminali. Ad esempio, le chiamate a un numero interno in ufficio vengono ricevute simultaneamente su un softphone o uno smartphone. Inoltre le chiamate possono essere commutate fra telefoni abbinati eseguendo una semplice operazione.



Manutenzione semplificata

L'installatore può programmare facilmente qualsiasi impostazione del PBX e VM tramite la consolle basata sul Web, poiché KX-NS500 è dotato di un server Web incorporato. La programmazione è eseguibile anche da siti remoti. Inoltre gli utenti possono configurare i terminali e la casella vocale del sistema utilizzando una consolle basata sul Web.



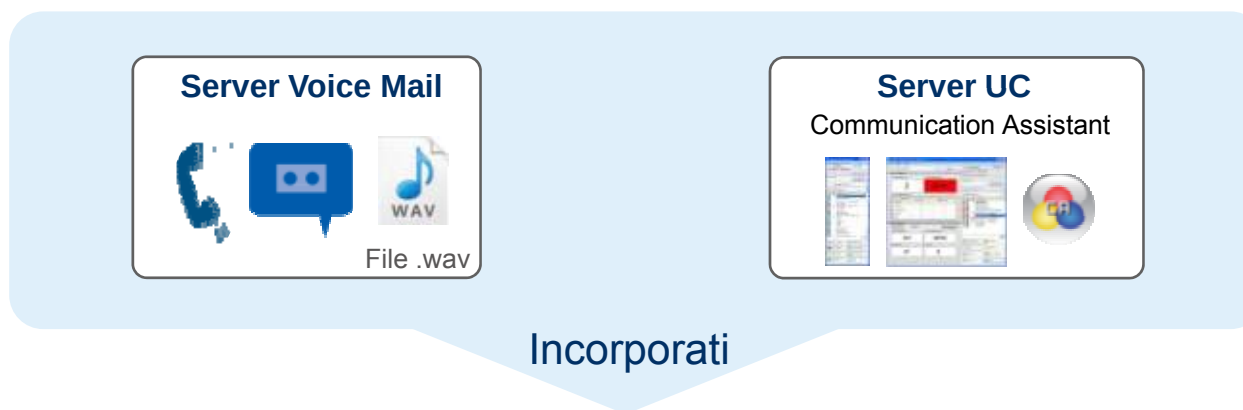
<Nota>

Il metodo di programmazione è sostanzialmente identico a quello di KX-TDA/TDW/NCP e KX-TVM.

La programmazione è eseguibile anche con i PT, analogamente a KX-TDA100D.

Casella vocale e server UC incorporati - Comunicazione unificata

Il sistema di messaggistica incorporato in KX-NS500 fornisce una casella vocale agli utenti registrati. Inoltre può riprodurre istruzioni vocali per i chiamanti esterni, dirigendoli alla destinazione desiderata o alla casella vocale di un utente specifico, dove è possibile lasciare un messaggio vocale.



Funzione di Avviso via e-mail

- Avviso sulla casella vocale
- Avviso sugli allarmi del sistema
- E altro ancora...

PBX ibrido intelligente **KX-NS500**

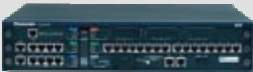


Integrazione con MS Outlook e IMAP4

- Plug-in per Microsoft Outlook
- Supporto del protocollo IMAP4

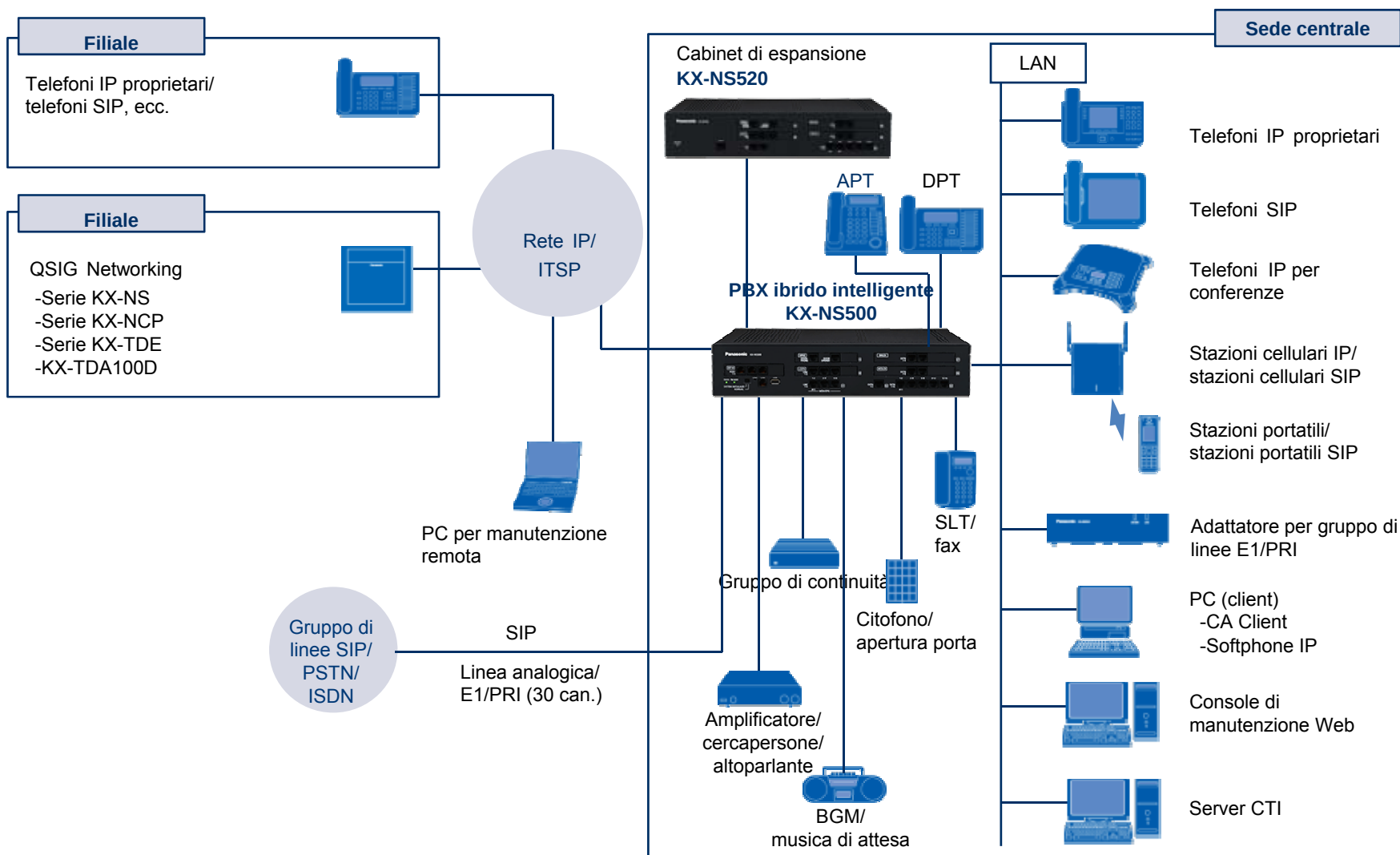
Confronto con la serie TDA/TDE/NCP

KX-NS500 è più evoluto e ha una gamma di funzioni più varia della serie KX-TDA/TDE/NCP.

N. modello	KX-NS500 	KX-TDA100D 	Serie KX-NCP 	KX-TDE100 
Capacità gruppi di linee	Legacy: max. 126 IP: max. 64 Totale: max. 190	Legacy: max. 126 IP: max. 64 Totale: max. 126	Legacy: max. 64 IP: max. 64 Totale: max. 128	Legacy: max. 120 IP: max. 64 Totale: max. 128
Capacità numeri interni	Legacy: max. 160 IP: max. 128 Totale: max. 288	Legacy: max. 128 IP: max. 112 Totale: max. 176	Legacy: max. 44 IP: max. 128 Totale: max. 172	Legacy: max. 128 IP: max. 192 Totale: max. 256
Casella vocale incorporata	ESVM Funzioni VM complete Messaggistica unificata	ESVM (opzione)	ESVM	ESVM
Manutenzione	Console Web/ telefono proprietario	Console di manutenzione PC/ telefono proprietario	Console di manutenzione PC/ telefono proprietario	Console di manutenzione PC/ telefono proprietario

Schema di connessione del sistema

È possibile continuare a utilizzare le apparecchiature Panasonic e le linee esistenti, ampliando facilmente la capacità legacy tramite il collegamento di un cabinet di espansione.



Argomenti a supporto della vendita

Perché KX-NS500?

Supporta varie funzioni, migliorando la produttività aziendale. KX-NS500 offre un sistema di comunicazioni unificate ed è appropriato per le aziende piccole e medie.

PBX ibrido intelligente KX-NS500



Risparmio sui costi

- Espandibilità
- Retrocompatibilità
- Rete IP

Soddisfazione dei clienti

- Soluzione wireless
- Integrazione di telefoni cellulari
- Soluzione per casella vocale

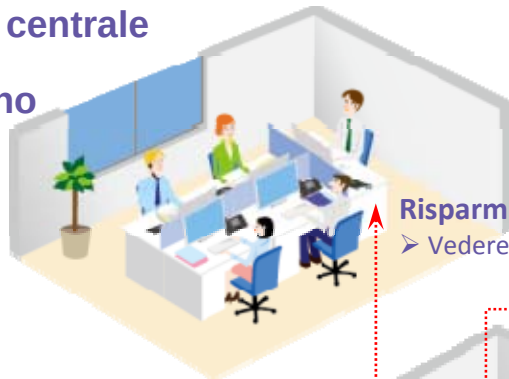
Superiore efficienza operativa

- DISA incorporato
- Soluzione per call center
- Communication Assistant

Risparmio sui costi

Sede centrale

2 piano



Risparmio sui costi di esercizio

➤ Vedere a pagina 23

1 piano



Retrocompatibilità

➤ Vedere a pagina 19

Espandibilità

➤ Vedere a pagina 18

Risparmio sui costi di comunicazione

➤ Vedere a pagina 20

KX-NS500

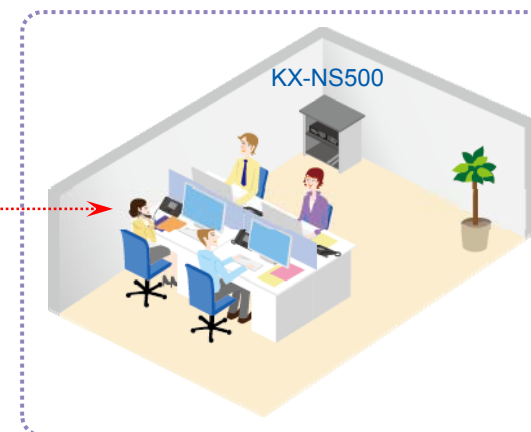
Risparmio sull'investimento iniziale

➤ Vedere a pagina 22

Ufficio domestico



Ufficio remoto



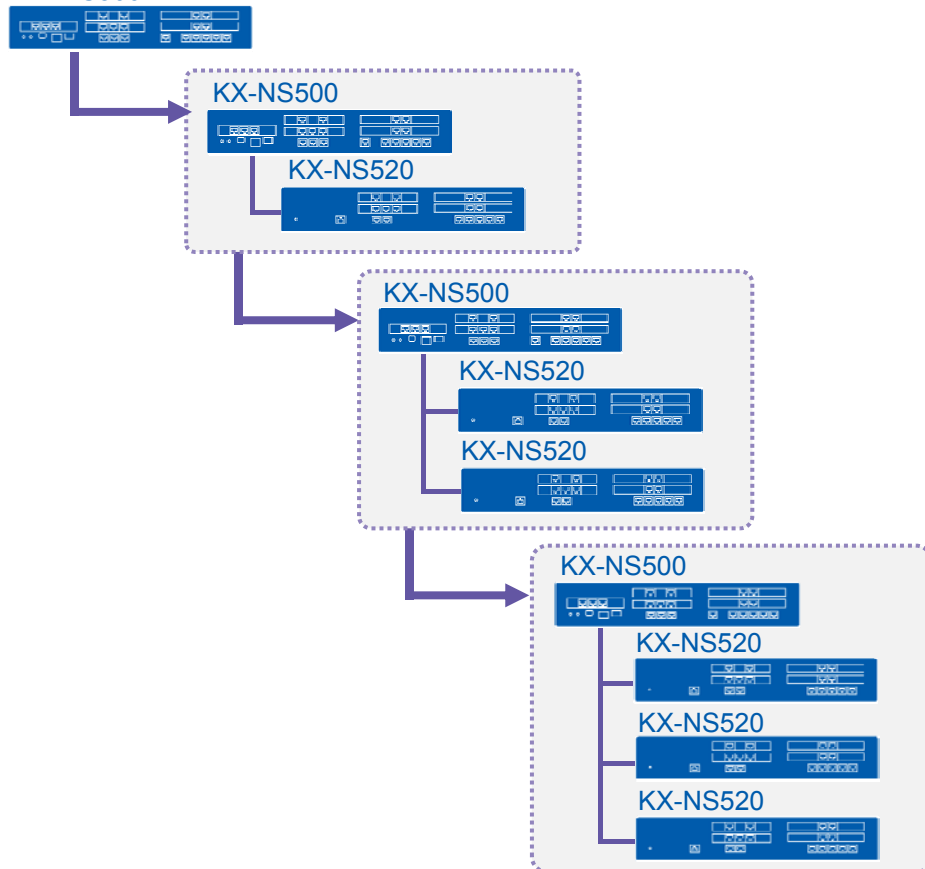
Risparmio sui costi della rete

➤ Vedere a pagina 21

Espandibilità

KX-NS500 è espandibile con schede opzionali e cabinet di espansione.

KX-NS500



Caratteristiche e vantaggi

- Per aumentare la capacità in futuro non sarà necessario eliminare KX-NS500.
- Collegare un cabinet di espansione equivale a connettere KX-TDA600 e KX-TDA620.

Consigliato per:

- Aziende in crescita

Max. gruppi di linee e numeri interni

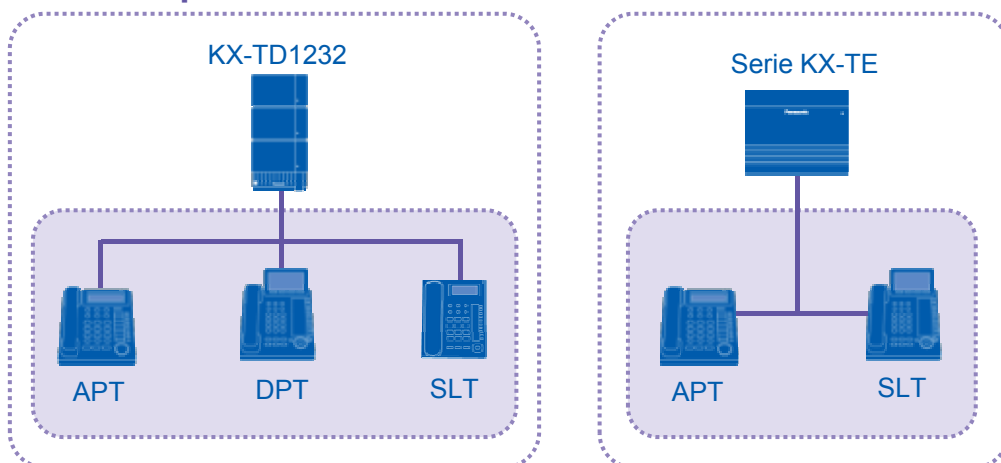
Tipi		Preinstallati	KX-NS500	Con 1 cabinet KX-NS520	Con 2 cabinet KX-NS520	Con 3 cabinet KX-NS520
Legacy	Gruppi di linee	6 ch.	36 ch.	66 ch.	96 ch.	126 ch.
	Numeri interni (DXDP*)	18	34 (40)	66 (80)	98 (120)	130 (160)

* Quando si utilizza un XDP digitale.

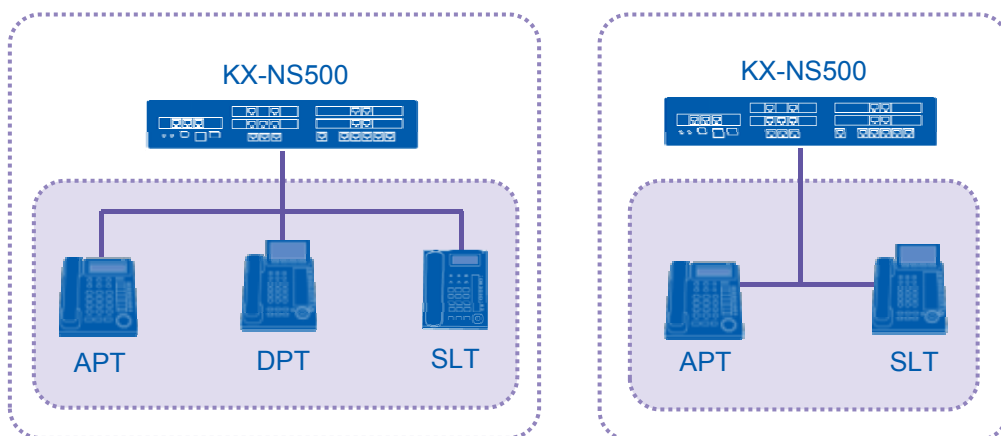
Retrocompatibilità

La possibilità di continuare a utilizzare i DPT, APT e SLT Panasonic e il gruppo di linee esistenti consente di sostituire un sistema in modo conveniente, senza sprecare risorse.

Sistema precedente



Nuovo sistema



Caratteristiche e vantaggi

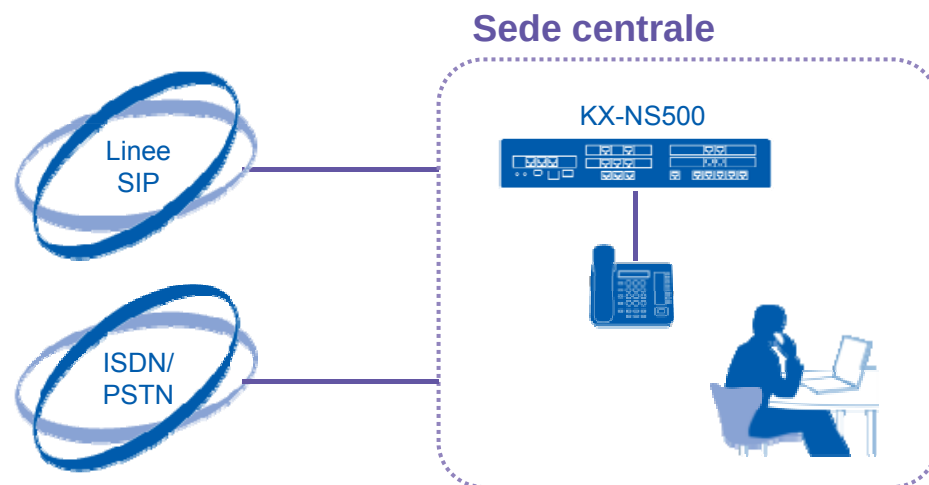
- I costi di investimento iniziali sono estremamente limitati, poiché l'unica spesa da sostenere è il prezzo di acquisto del sistema.
- È possibile continuare a utilizzare un KX-T74xx/KX-T75xx esistente.

Consigliato per:

- Aziende in crescita
- Aziende che stanno valutando la sostituzione del proprio PBX

Rete IP - Risparmio sui costi di comunicazione -

L'adeguata capacità IP di KX-NS500 permette di combinare gruppi di linee legacy e IP in base alle proprie esigenze, realizzando sistemi flessibili e convenienti.



Caratteristiche e vantaggi

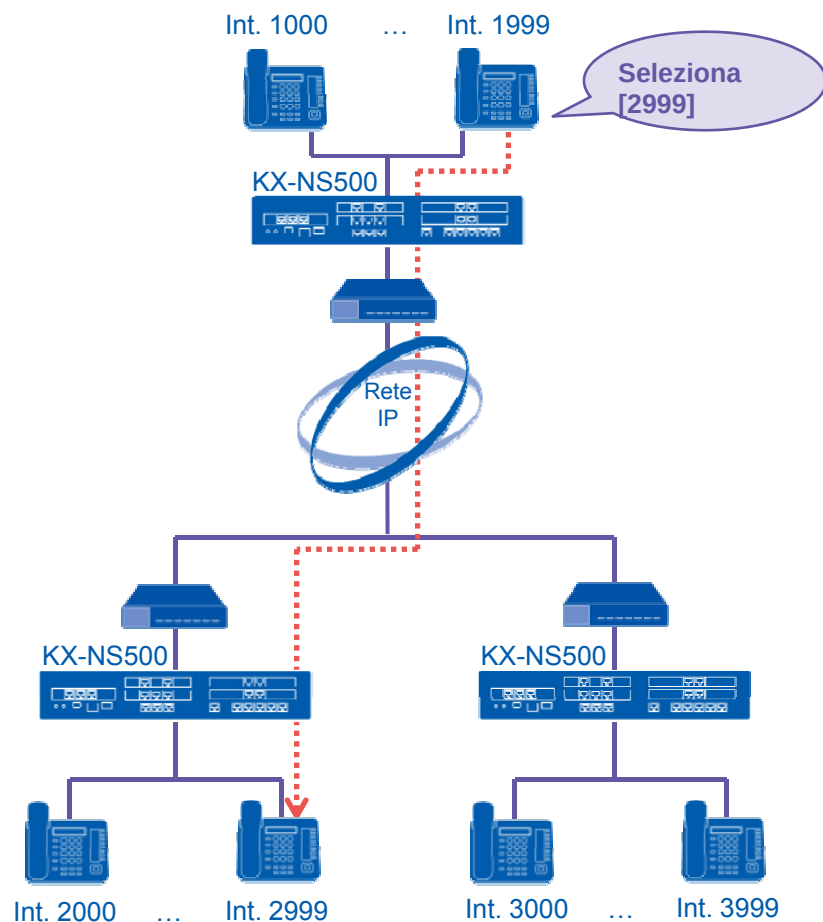
► È possibile realizzare un sistema ibrido che combini le linee legacy e IP, in modo da ridurre ulteriormente i costi.

Consigliato per:

► Aziende che utilizzano un sistema di rete IP/ISDN/PSTN.

Rete IP - Risparmio sui costi della rete -

VoIP consente di parlare con le filiali ovunque nel mondo, senza addebiti telefonici, utilizzando una rete IP privata. Il sistema NS500 supporta 2 modalità di connessione in rete: Q.Sig e OneLook. Il primo consente connessione tra NS500 e famiglie TDA/TDE/NCP, mentre OneLook consente solo connessione tra NS500 e NS1000 (con NS500 sempre Slave Unit)



Caratteristiche e vantaggi

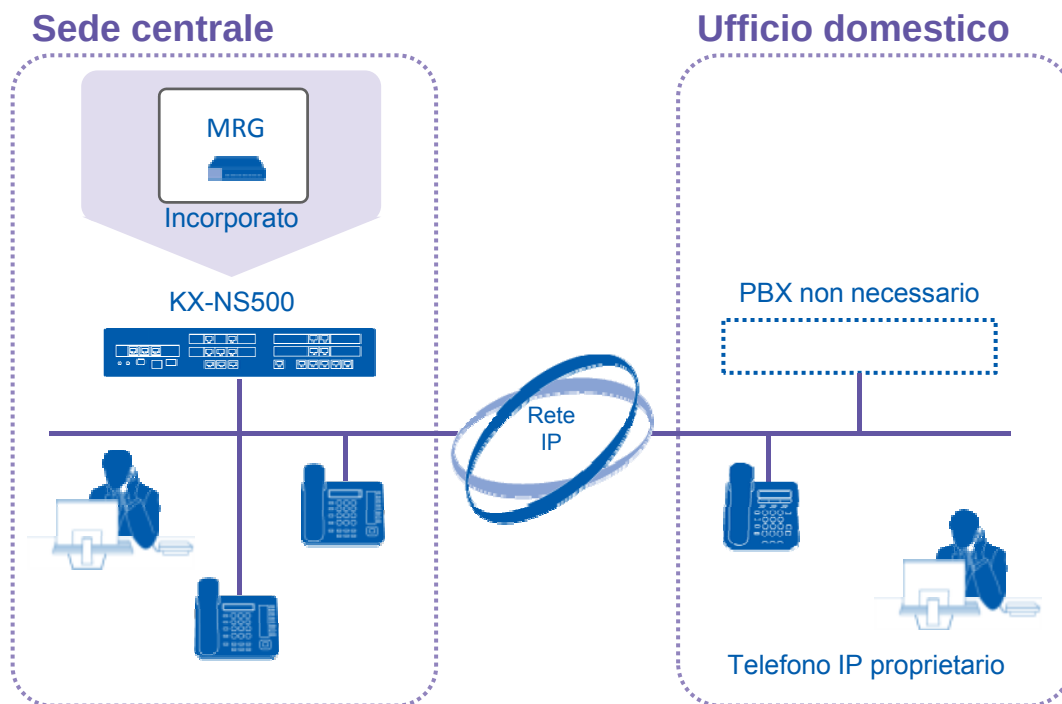
- È possibile risparmiare sui costi delle chiamate.
- Le funzioni PBX sono utilizzabili tra vari uffici.

Consigliato per:

- Aziende con filiali.
- Aziende che utilizzano un sistema di rete IP.

Rete IP - Risparmio sull'investimento iniziale -

È possibile installare i telefoni IP in un ufficio remoto, senza PBX, tramite una rete IP. Non occorre una rete VPN (Media Relay Gateway incorporato).



Caratteristiche e vantaggi

- Non occorre installare il PBX nelle filiali.

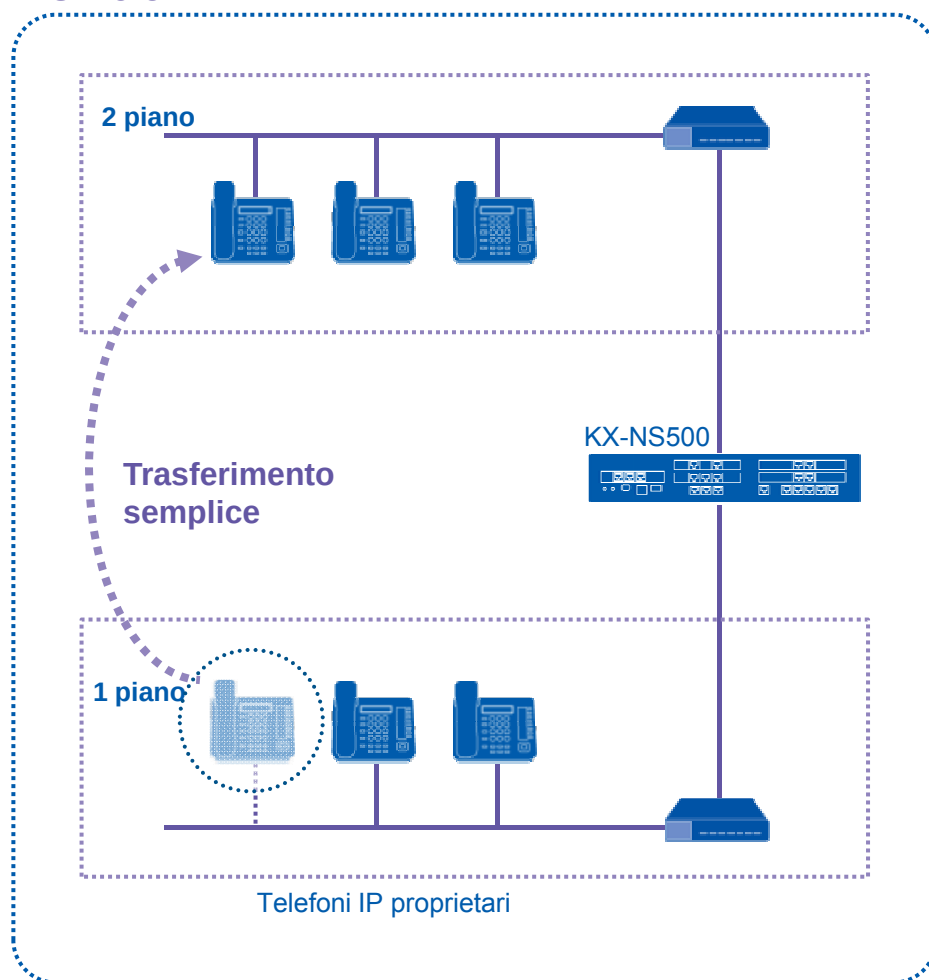
Consigliato per:

- Aziende con dipendenti che lavorano da casa.

Rete IP - Risparmio sui costi di esercizio -

Utilizzando i telefoni IP come numeri interni, non occorre modificare le impostazioni del PBX ogni volta che si modifica la configurazione degli uffici.

Ufficio



Caratteristiche e vantaggi

- Non è necessario modificare le impostazioni del PBX quando si trasferiscono i telefoni in un'altra sede.

Consigliato per:

- Aziende che talvolta necessitano di modificare la configurazione degli uffici.
- Aziende che utilizzano un sistema di rete LAN.
- Aziende in crescita

3 piano: magazzino



Telefono robusto

➤ Vedere a pagina 28

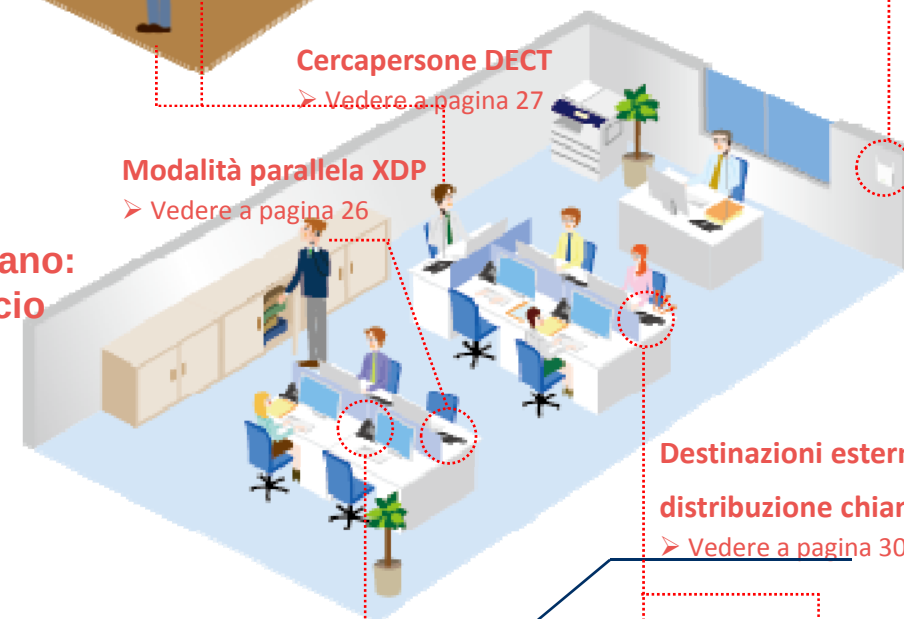
Cercapersona DECT

➤ Vedere a pagina 27

Modalità parallela XDP

➤ Vedere a pagina 26

2 piano: ufficio



Destinazioni esterne in gruppi di distribuzione chiamate in ingresso

➤ Vedere a pagina 30

Un singolo numero interno

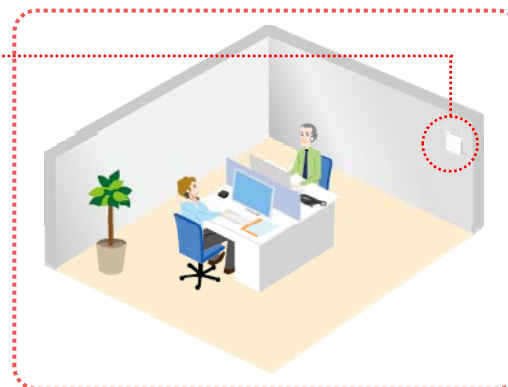
➤ Vedere alle pagine 29, 31



Multicella

➤ Vedere a pagina 25

Filiale



1 piano: ufficio



Casella Voce

➤ Vedere a pagina 32

Server
e-mail

KX-NS500

Avviso via e-mail

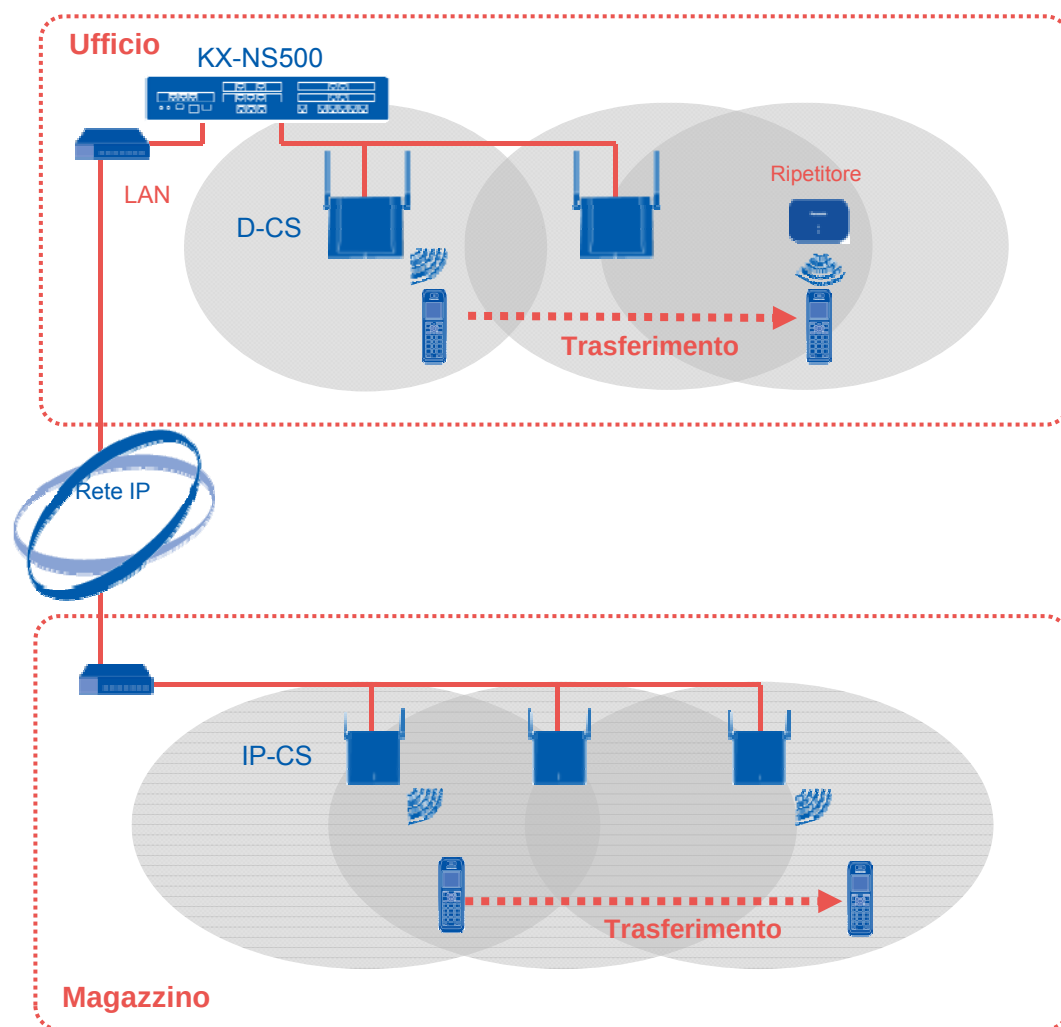
➤ Vedere a pagina 33

Integrazione con MS Outlook e IMAP4

➤ Vedere a pagina 34

Soluzione cordless - Multicella-

È possibile ricevere chiamate dei clienti ovunque ci si trovi in azienda. Il trasferimento automatico consente conversazioni ottimali anche in movimento.



Caratteristiche e vantaggi

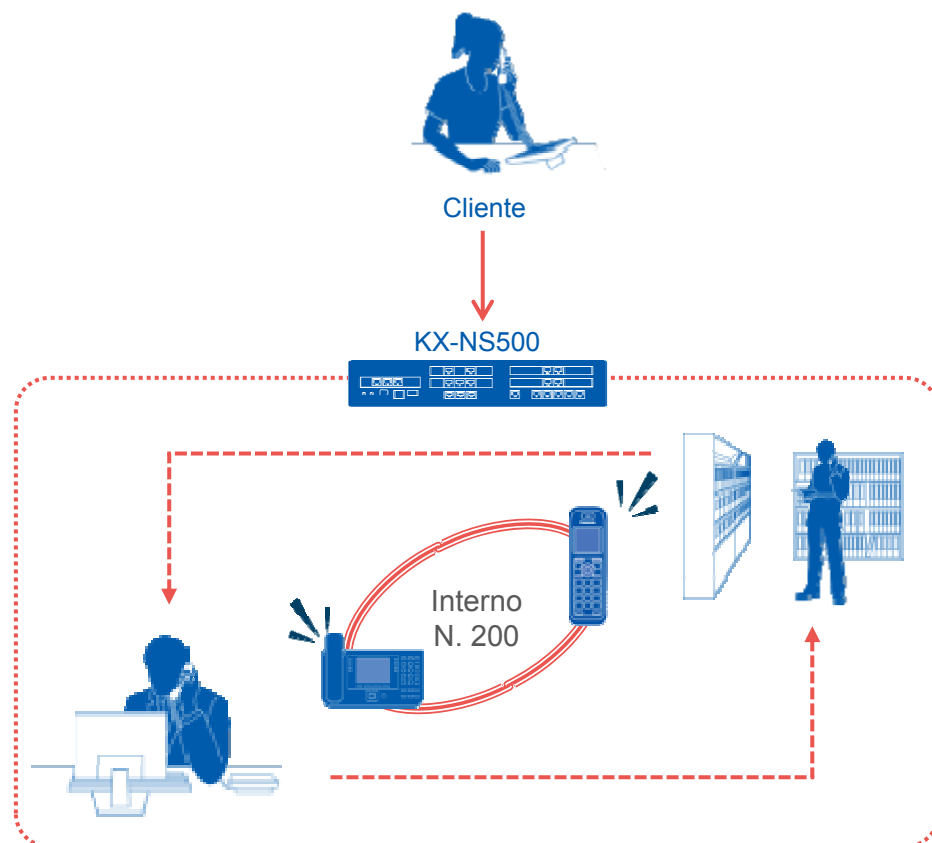
- ▶ Dipendenti in loco: efficienti, poiché non è necessario tornare in ufficio per effettuare una chiamata.
- ▶ Addetti alla reception: si riducono i problemi, poiché la persona alla quale trasferire la chiamata è raggiungibile ovunque.
- ▶ Clienti: maggiore soddisfazione dei clienti, con minori attese, grazie alla possibilità di trasferire le chiamate rapidamente al ricevitore wireless della persona incaricata.
- ▶ Uso del ripetitore: la zona di copertura per le chiamate può essere ampliata a basso costo, poiché non occorre collegare al PBX stazioni cellulari aggiuntive.
- ▶ Le soluzioni wireless si possono installare facilmente nei siti remoti utilizzando una rete IP.

Consigliato per:

- ▶ Utenti che alternano la ricezione delle chiamate su telefono fisso e su telefono mobile
- ▶ Dipendenti spesso lontani dalla scrivania

Soluzione cordless - Modalità parallela XDP -

È possibile chiamare simultaneamente sia un telefono IP proprietario, sulla scrivania dell'utente, sia un telefono portatile, utilizzando un singolo numero interno.



Caratteristiche e vantaggi

- ▶ Le chiamate si possono commutare fra i telefoni da scrivania e i telefoni portatili mediante una semplice operazione, durante le conversazioni.
- ▶ Per la commutazione da DECT, è sufficiente sollevare il ricevitore del telefono da scrivania quando si torna alla propria postazione.
- ▶ Per la commutazione a DECT, si preme semplicemente un pulsante sul telefono portatile al momento di allontanarsi dalla propria postazione.

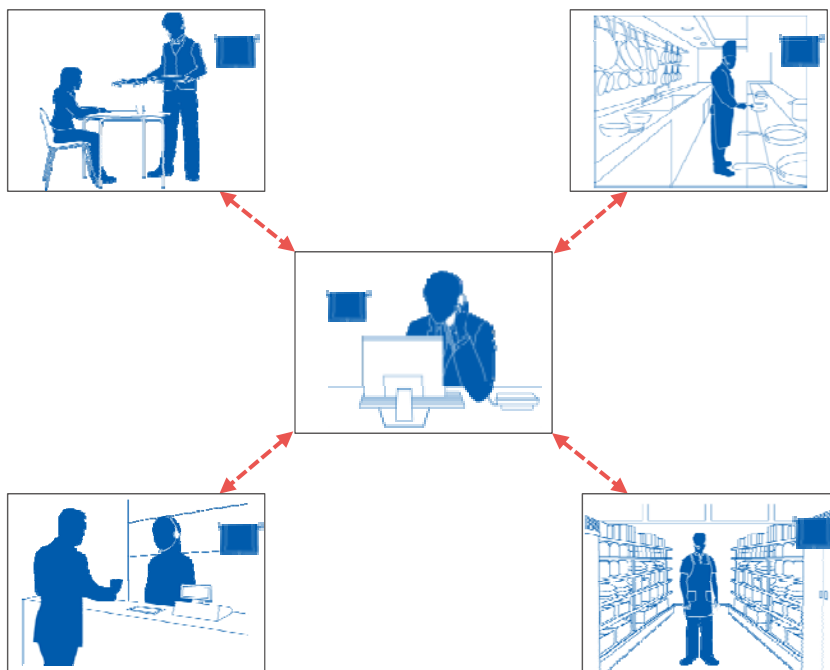
Consigliato per:

- ▶ Dipendenti che si allontanano e ritornano spesso alla scrivania per effettuare chiamate
- ▶ I locali dei responsabili e le reception

Soluzione cordless - Cercapersone DECT -

La funzione del cercapersone supporta fino a 32 interni wireless DECT. Consente di istruire il personale ovunque si trovi, in modo da rispondere tempestivamente ai clienti.

Max.: 32 partecipanti



Caratteristiche e vantaggi

- È possibile condividere le conversazioni tra i membri del personale.
- Si possono chiamare più persone simultaneamente.
- I contatti vengono stabiliti ovunque, nell'area di copertura.

Consigliato per:

- Clienti di alberghi, strutture sanitarie e punti vendita al dettaglio che richiedono informazioni rapidamente e, allo stesso tempo, rendono necessario condividere istruzioni con le parti pertinenti.
- Aziende con personale distribuito in ubicazioni diverse.

<Nota>

La disponibilità di questa funzione dipende dal modello di stazione portatile scelto.

Soluzione cordless – Telefono robusto -

Resistenza alla polvere e all'acqua, per l'uso in ambienti con concentrazioni elevate di polvere e umidità (conforme a IP65)
In questo modo è possibile ricevere le chiamate dei clienti senza problemi anche in ambienti umidi o polverosi.

Telefono robusto
KX-TCA385



IP6

Resistenza
alla polvere

IP5

A prova
di schizzi



Caratteristiche e vantaggi

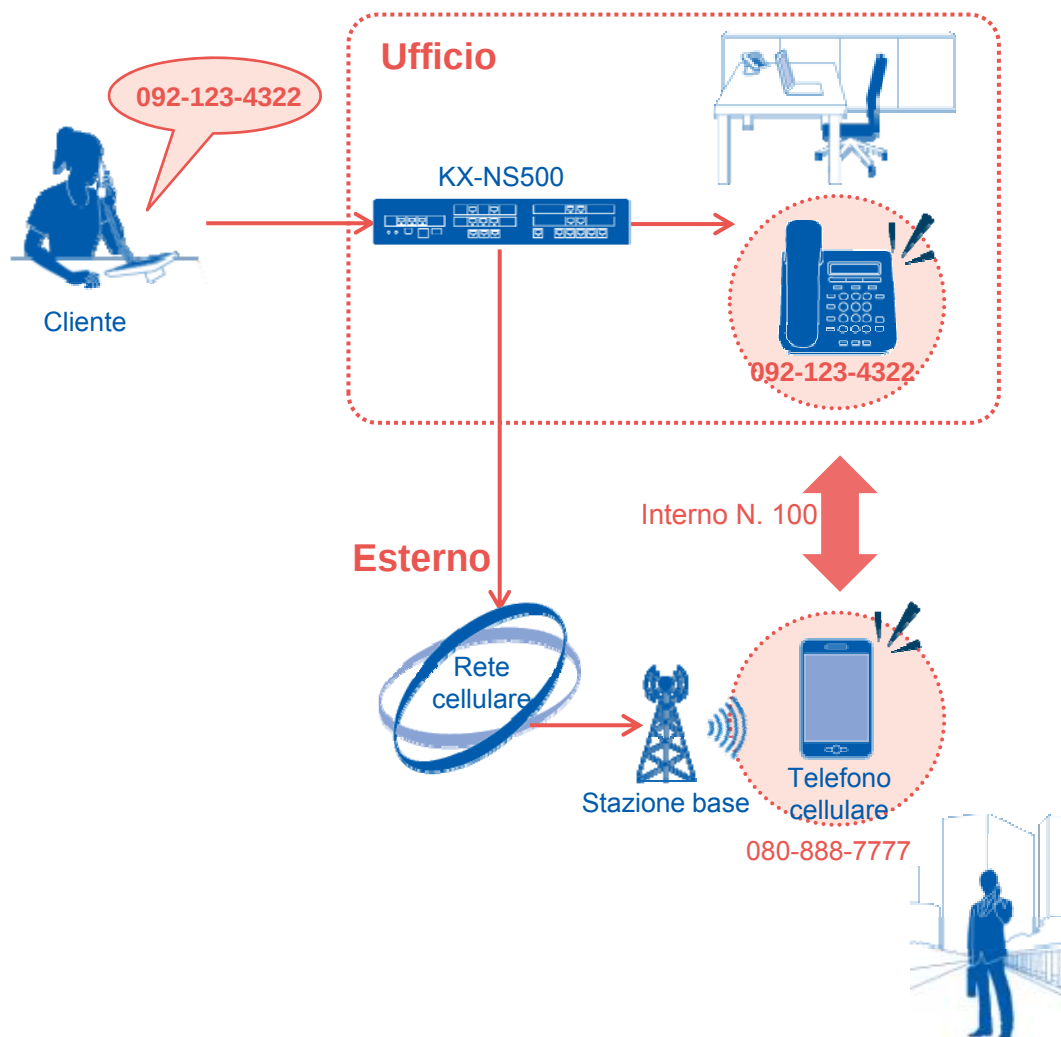
- ▶ In ambienti umidi o polverosi, i costi di riparazione sono più limitati, rispetto ai modelli non resistenti.
- ▶ Resistenza all'acqua
IP5: resistenza all'acqua, protezione dagli schizzi d'acqua.
- ▶ Resistenza alla polvere
IP6: resistenza alla polvere, impenetrabilità.

Consigliato per:

- ▶ Ambienti con magazzini e garage
- ▶ Ubicazioni vicino a cucine, bagni, ecc.

Integrazione con telefoni cellulari - Ricezione di una chiamata -

Quando un cliente chiama il numero telefonico dell'ufficio, sia il telefono alla scrivania che il cellulare possono squillare contemporaneamente. È quindi possibile ricevere chiamate dei clienti sia all'interno che all'esterno dell'azienda.



Caratteristiche e vantaggi

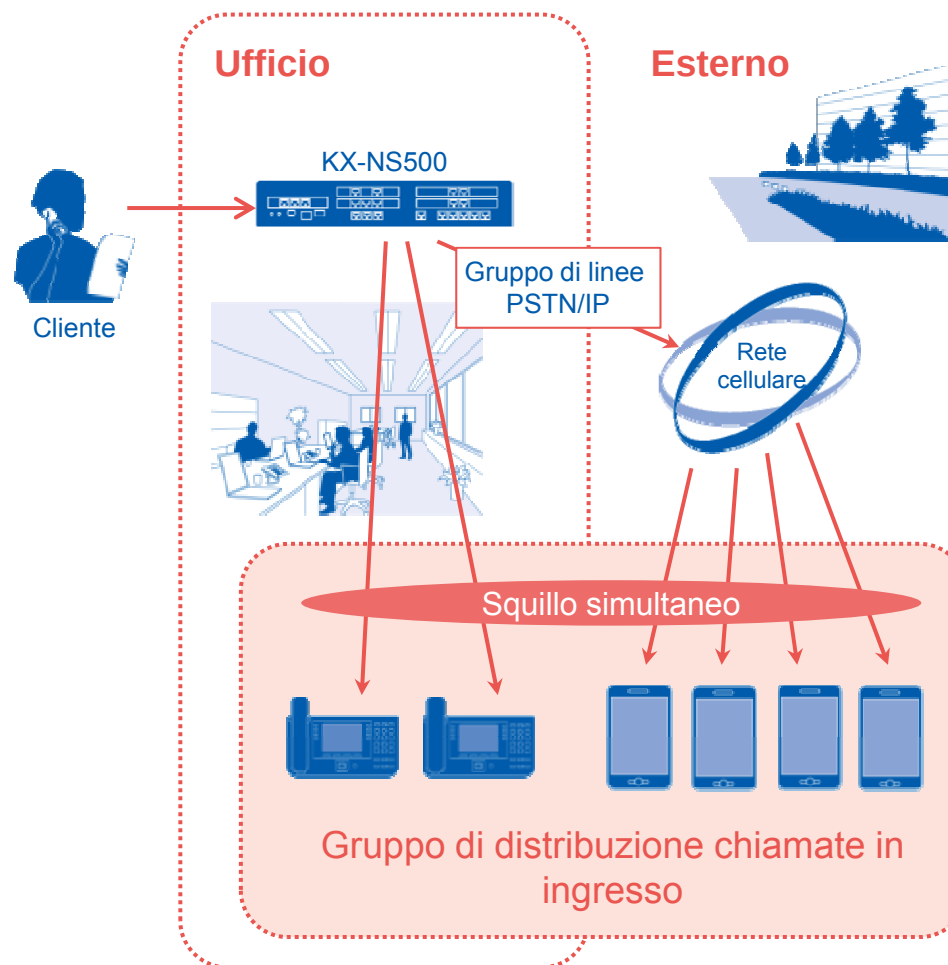
- ▶ È soltanto necessario comunicare al cliente il numero di telefono dell'ufficio.
- ▶ Le chiamate si possono ricevere tramite sia la rete cellulare, sia la rete IP.

Consigliato per:

- ▶ Manager che lavorano all'interno e all'esterno dell'azienda.

Integrazione con telefoni cellulari - Destinazioni esterne in gruppi di distribuzione chiamate in ingresso -

Fino a quattro telefoni cellulari possono essere assegnati come membri di un gruppo di distribuzione delle chiamate in ingresso (ICD, Incoming Call Distribution) e ricevere chiamate per il gruppo stesso. Gli utenti non occupati possono rispondere rapidamente alle chiamate dei clienti.



Caratteristiche e vantaggi

- Si possono impostare il numero interno e un telefono cellulare registrato affinché squillino simultaneamente, quando un cliente chiama, in modo da poter ricevere la chiamata con il telefono più a portata di mano.
- In un gruppo ICD possono essere registrati fino a quattro telefoni cellulari, abbinati ad altri numeri interni cablati.

Consigliato per:

- Aziende che non dispongono di numerosi addetti alla ricezione di chiamate.
- Aziende con molti dipendenti operativi fuori ufficio.

Integrazione con telefoni cellulari - Esecuzione di una chiamata -

Numero interno remoto intelligente

I telefoni IP si possono installare in ubicazioni remote, ad esempio all'esterno dell'azienda, senza dover utilizzare un router. Allo stesso numero interno è possibile assegnare fino a due terminali IP (singolo numero interno).



Caratteristiche e vantaggi

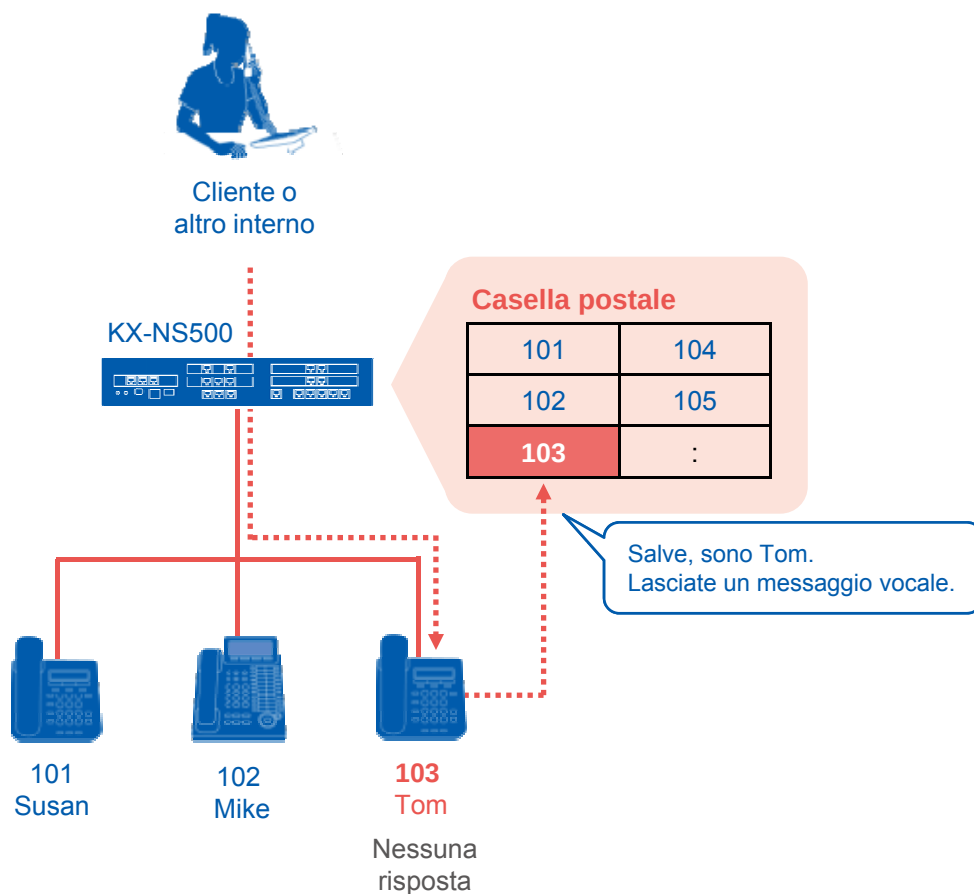
- ▶ I numeri interni sono configurabili facilmente e in remoto.
- ▶ Come terminali si possono utilizzare gli smartphone.
- ▶ Si può ricorrere a un telefono software SIP per chiamare i clienti quando ci si trova fuori ufficio, senza addebiti aggiuntivi.
- ▶ Al cliente viene comunicato il numero di telefono dell'ufficio, anziché il numero di cellulare dell'utente.

Consigliato per:

- ▶ Manager che lavorano all'interno e all'esterno dell'azienda.

Soluzione Voice Mail – Casella vocale -

I clienti possono lasciare messaggi vocali quando l'utente non è disponibile.



Caratteristiche e vantaggi

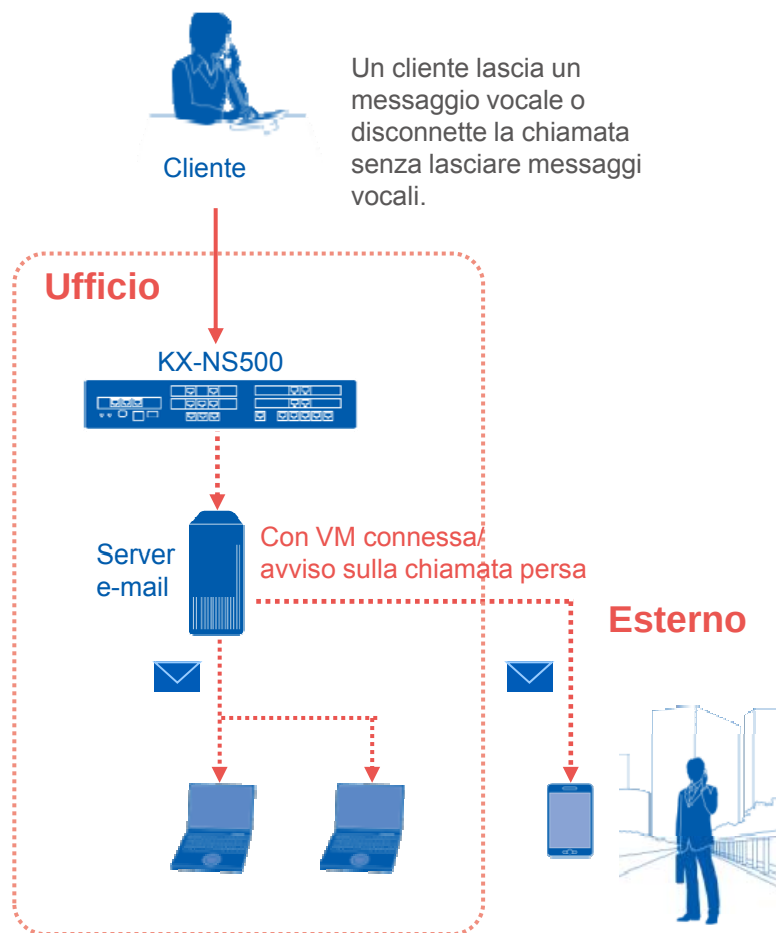
- È possibile registrare fino a 24 canali simultaneamente.
- La durata della registrazione vocale raggiunge 400 ore.

Consigliato per:

- Aziende che ricevono chiamate all'esterno dell'orario di ufficio.
- Dipendenti che lavorano lontano dal telefono o fuori ufficio.

Soluzione Voice Mail - Avviso via e-mail -

Alla ricezione di nuovi messaggi vocali, KX-NS500 invia un'e-mail all'utente corrispondente con la registrazione del messaggio. Si possono inviare via e-mail anche avvisi di chiamate perse senza messaggi vocali. In questo modo sarà possibile contattare i clienti rapidamente.



Caratteristiche e vantaggi

► L'avviso include informazioni sul mittente del messaggio, la sua lunghezza, il numero di messaggi e un numero di richiamata.

Consigliato per:

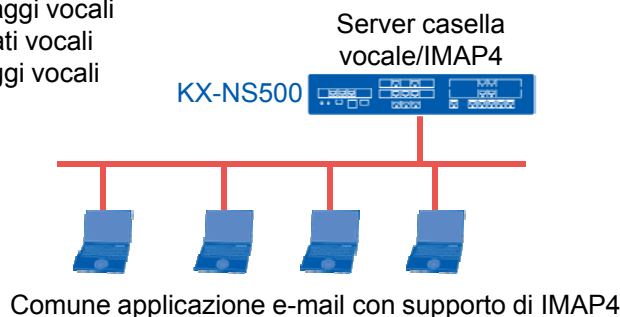
- Aziende che ricevono chiamate oltre l'orario di lavoro.
- Dipendenti che lavorano lontano dal telefono o fuori ufficio.

Soluzione casella vocale - Integrazione con MS Outlook e IMAP4 -

KX-NS500 funziona da server IMAP4 vocale, quindi gli utenti possono accedere al contenuto delle loro caselle vocali utilizzando un comune client e-mail che supporta il protocollo IMAP4. Grazie al plug-in per Microsoft Outlook, gli utenti possono accedere al contenuto delle loro caselle vocali tramite Microsoft Outlook come fanno abitualmente per le e-mail.

Con l'integrazione IMAP, gli utenti possono:

- Riprodurre messaggi vocali
- Salvare sul PC dati vocali
- Eliminare messaggi vocali



Con il plug-in per Outlook, gli utenti possono:

- Riprodurre messaggi vocali
- Registrare e inviare messaggi vocali
- Inoltrare e rispondere a messaggi
- Richiamare il mittente di un messaggio
- Esportare dati di messaggi vocali
- Allegare messaggi vocali ad altri messaggi e-mail



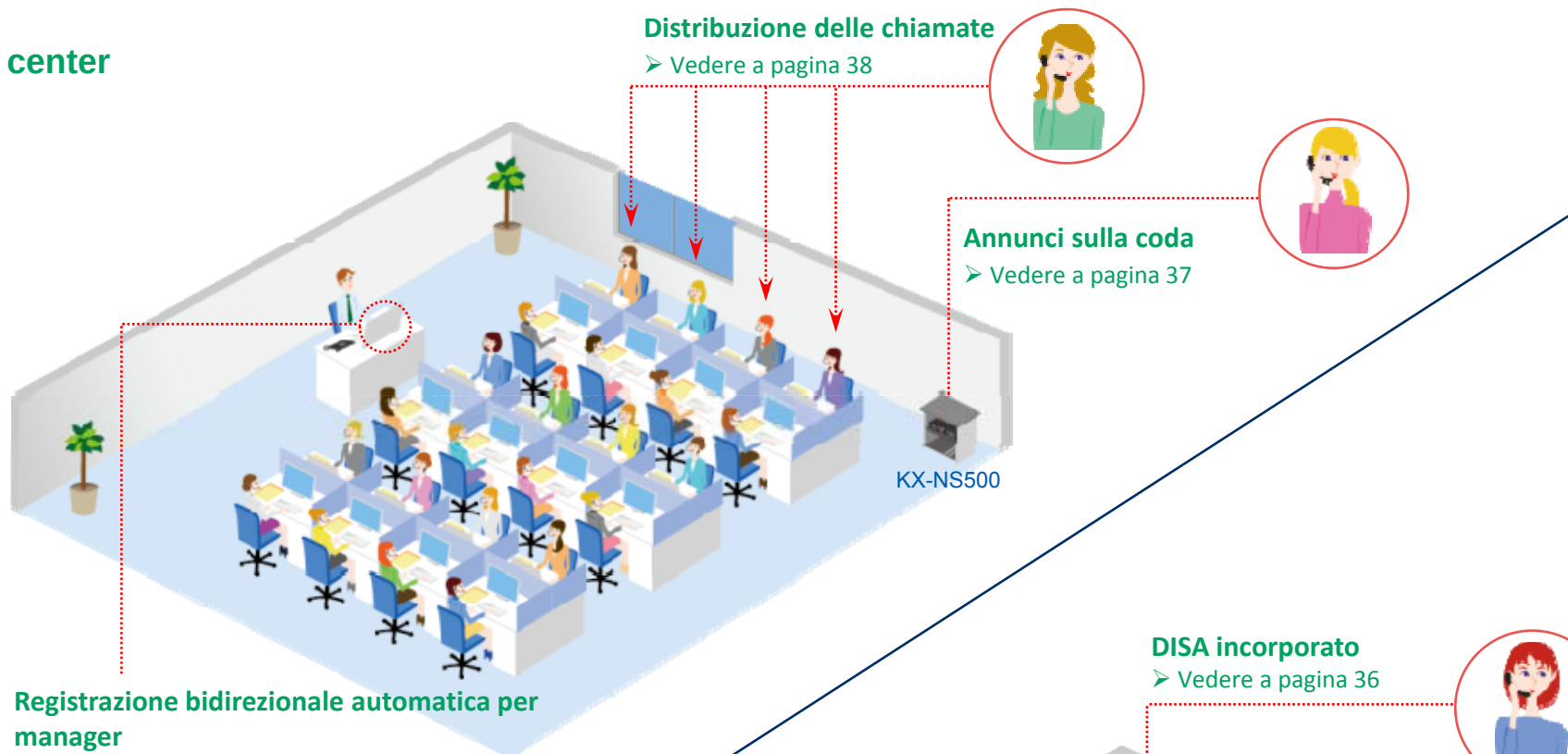
Caratteristiche e vantaggi

- Gli utenti possono ascoltare e trasferire messaggi vocali con facilità.
- Utilizzando il solo Outlook è possibile creare un ambiente UC che supporta messaggi vocali, e-mail, SMS e un pianificatore.

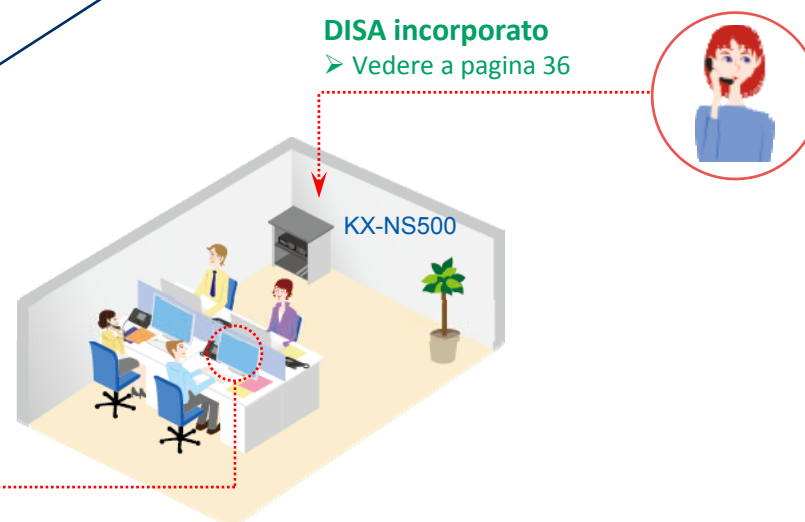
Consigliato per:

- Aziende che richiedono la condivisione di informazioni tra agenti
- Aziende che utilizzano Outlook
- Aziende che desiderano creare un ambiente d'ufficio efficiente, dove si integrano vari metodi di comunicazione

Call center

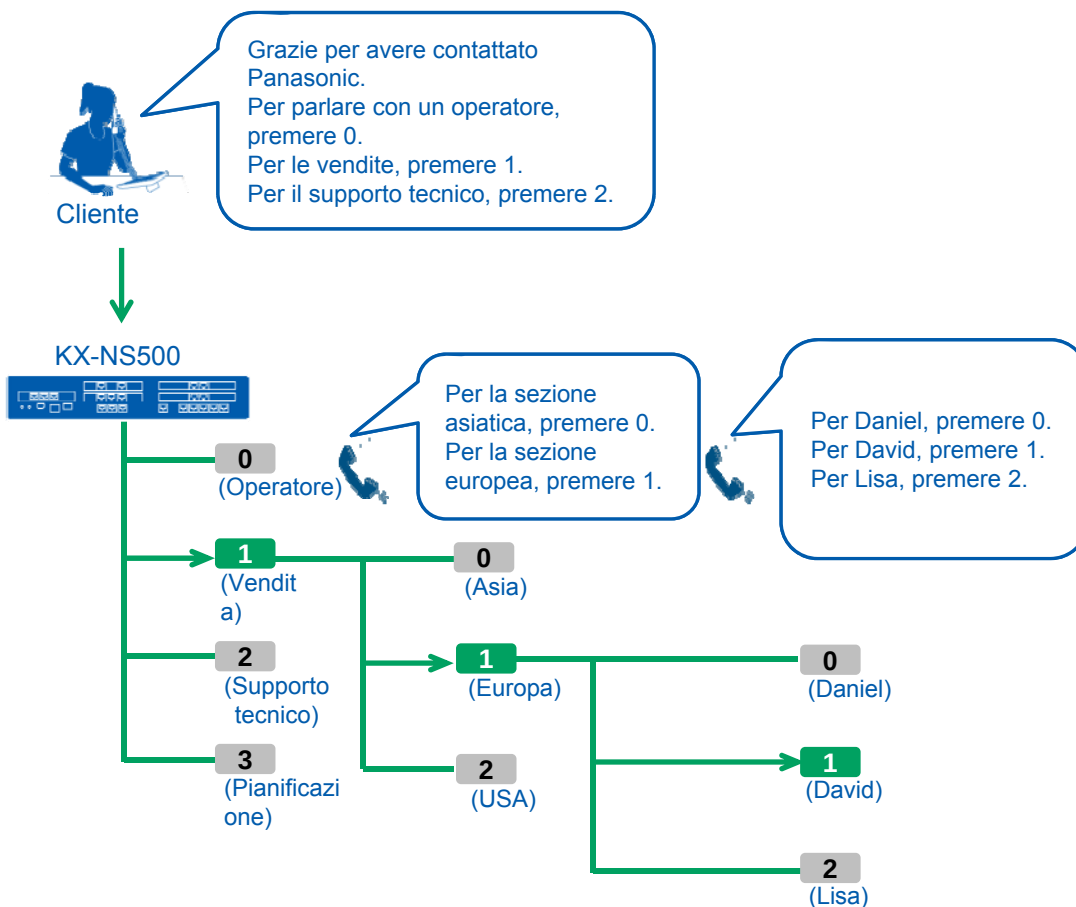


Ufficio



DISA incorporato

Supporta il trasferimento delle chiamate dei clienti senza operatore.



Caratteristiche e vantaggi

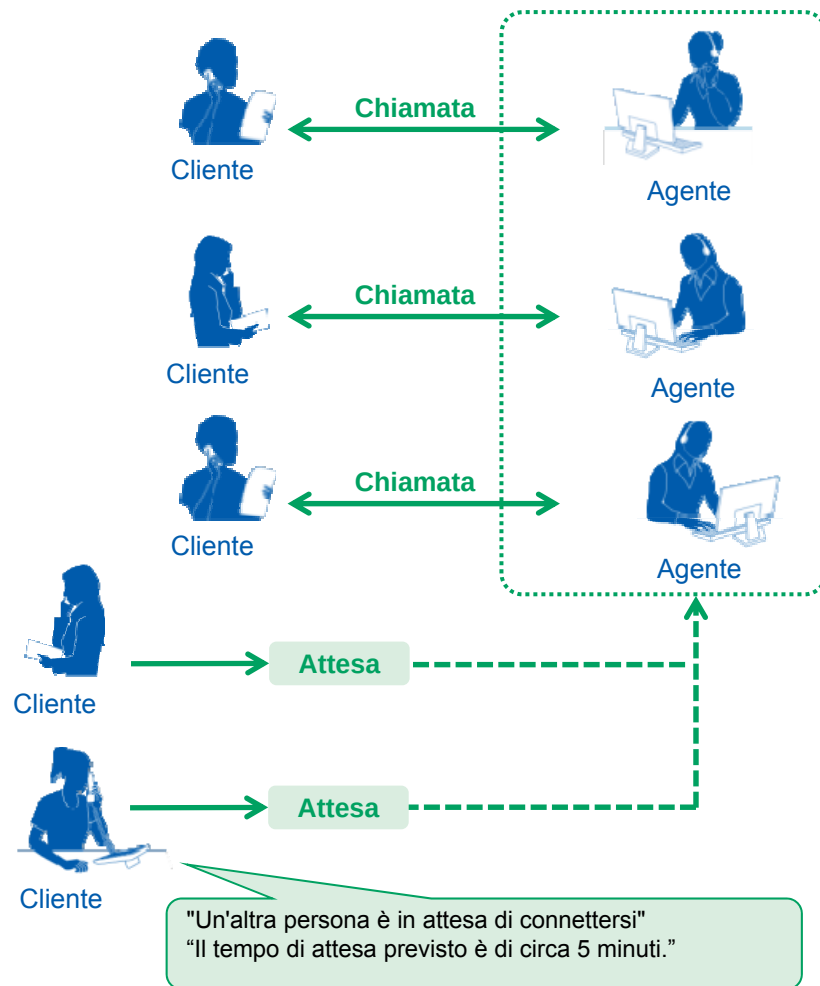
- Queste funzioni offrono agli utenti una flessibilità superiore e aumentano la produttività del personale.
- Le risorse umane utilizzate attualmente quali operatori possono essere assegnate ad altre attività.

Consigliato per:

- Aziende che si articolano in vari reparti.
- Aziende che ricevono chiamate specifiche, a cui deve rispondere la persona responsabile.

Soluzione per call center - Annunci sulla coda -

Il chiamante ascolta le indicazioni vocali automatiche sulla sua posizione nella coda di attesa della risposta. Può quindi decidere se rimanere in coda o lasciare un messaggio e riaganciare.



Caratteristiche e vantaggi

- I clienti possono ricevere avvisi sui tempi di attesa previsti.
- I clienti possono decidere se lasciare un messaggio oppure attendere, in base alle loro circostanze.

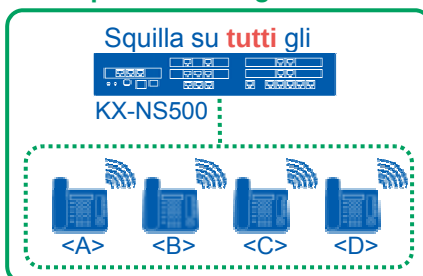
Consigliato per:

- Aziende con un numero di agenti insufficiente per la quantità di richieste di informazioni che ricevono dai clienti
- Aziende che ricevono molte richieste di informazioni da parte dei clienti e non riescono a rispondere a tutte

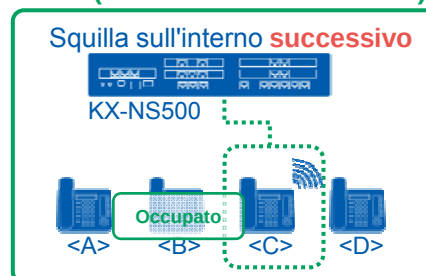
Soluzione per call center - Distribuzione delle chiamate -

KX-NS500 offre diverse opzioni di distribuzione delle chiamate.

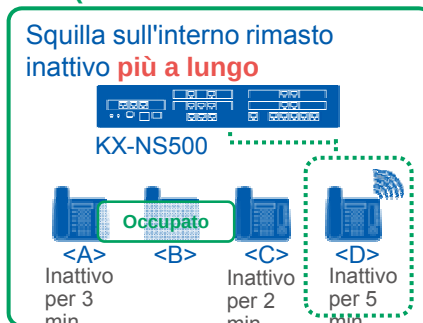
Squilla su tutti gli interni



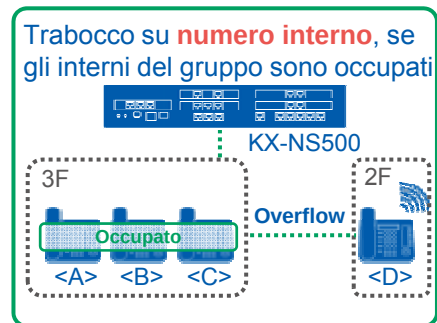
UCD (Uniform Call Distribution)



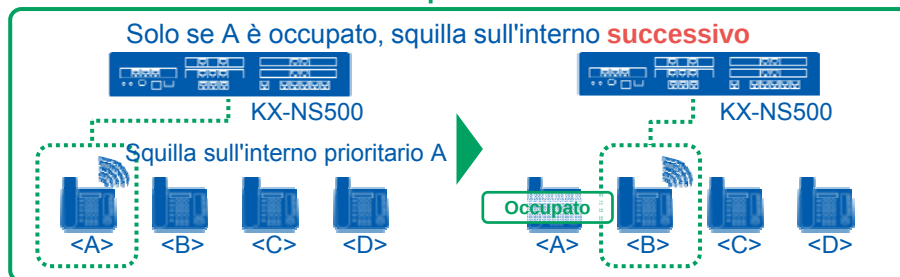
ACD (Automatic Call Distribution)



Interno in trabocco



Ricerca prioritaria



Ordine programmato: A⇒B⇒C⇒D (tranne con "Squilla su tutti gli interni")

Caratteristiche e vantaggi

- La disponibilità di vari tipi di distribuzione delle chiamate consente di ridurre i tempi di attesa e lo stress dei clienti.
- Ad esempio, quando una chiamata raggiunge una linea occupata o un telefono non sorvegliato, il sistema può distribuirla a un altro interno, a una segreteria telefonica, a un telefono residenziale o cellulare o ad altre destinazioni pre-programmate.

Consigliato per:

- Aziende che desiderano gestire le chiamate con efficienza senza installare un sistema costoso, progettato specificamente per call center

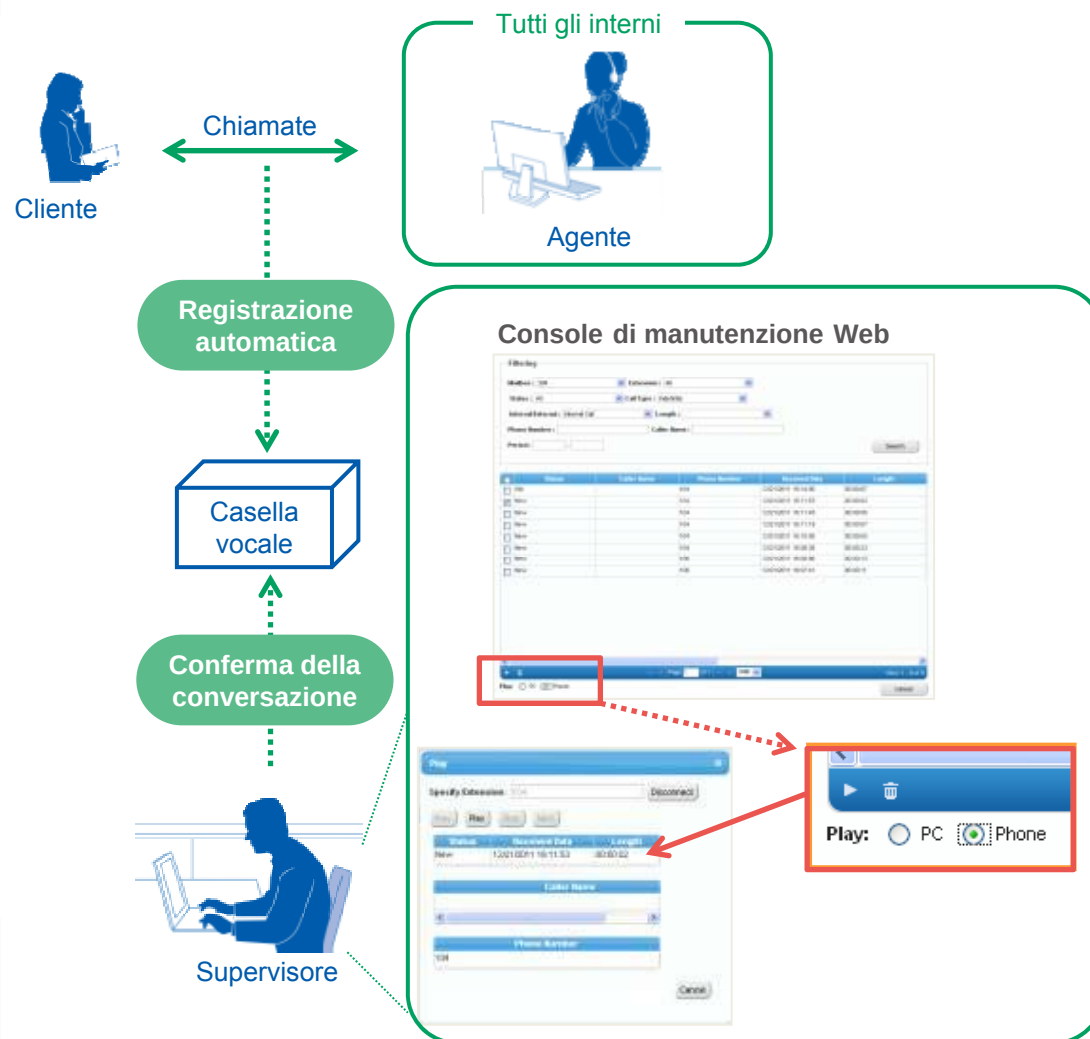
Accesso/disconnessione

Consente agli agenti di accedere a un gruppo di interni utilizzando un numero ID. Tutte le chiamate ricevute dall'agente vengono visualizzate sul report, finché l'agente non si è disconnesso.



Soluzione per call center - Registrazione bidirezionale automatica per manager

Le chiamate da e verso tutti gli interni possono essere registrate automaticamente in una casella vocale.



Caratteristiche e vantaggi

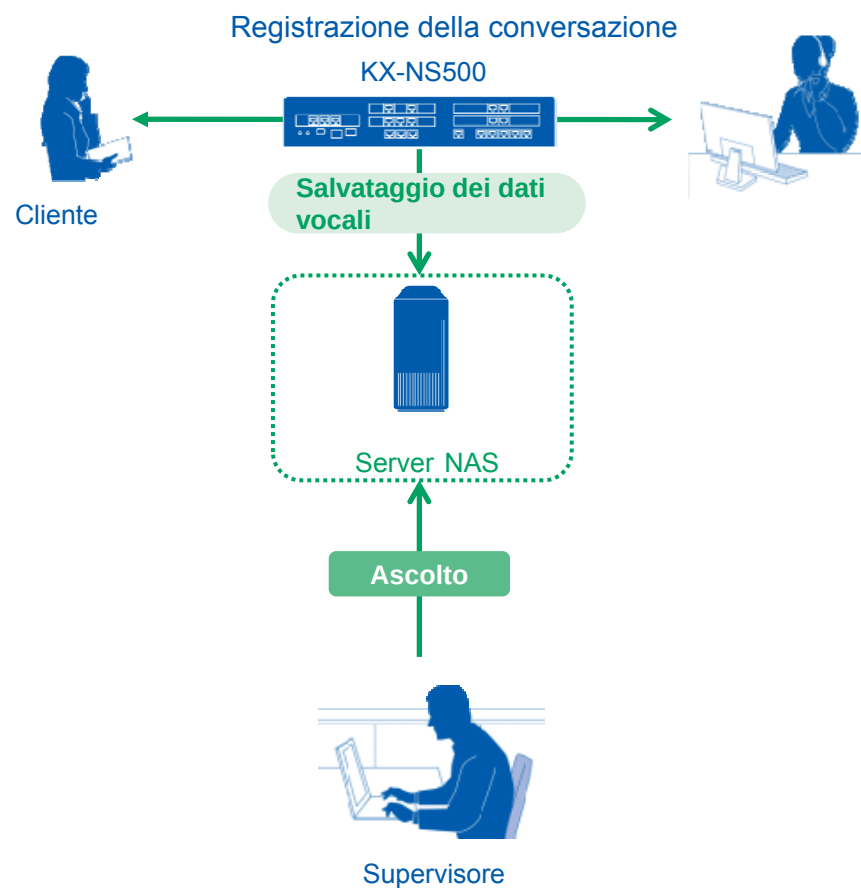
- ▶ I numeri interni possono essere assegnati a un supervisore.
- ▶ I supervisori possono ascoltare la conversazione registrata tramite la console di manutenzione Web.
- ▶ È possibile riprodurre i dati registrati in qualsiasi momento il supervisore lo richieda.
- ▶ Ascoltando i dati registrati è più semplice comprendere i problemi degli agenti, quindi istruire tale personale a migliorare il servizio clienti.

Consigliato per:

- ▶ Aziende che desiderano formare i dipendenti
- ▶ Aziende che ricevono un numero crescente di reclami dai clienti

Soluzione per call center - Supporto NAS -

Poiché KX-NS500 supporta la connessione con NAS (Network Attached Storage), può creare un backup dei dati vocali su NAS per consentire ai supervisor di ascoltare i dati salvati quando necessario.



Caratteristiche e vantaggi

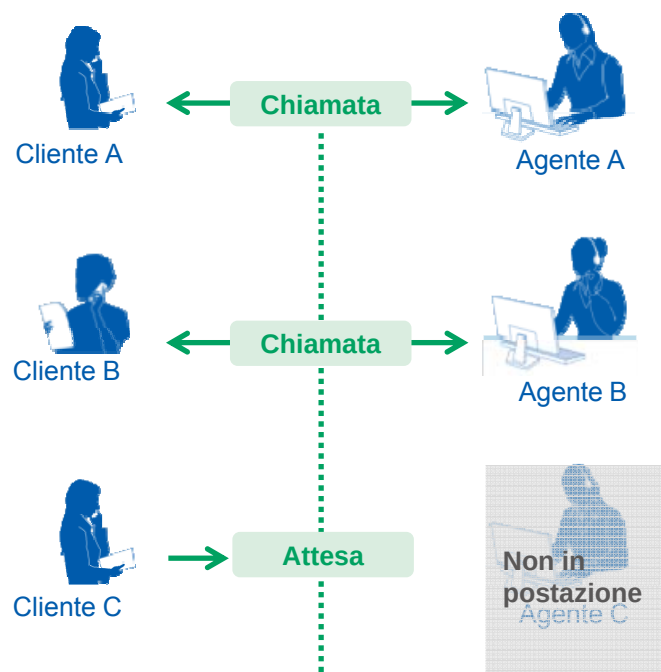
- I supervisor possono utilizzare i dati di backup per comprendere problemi o identificare opportunità in relazione al servizio clienti.

Consigliato per:

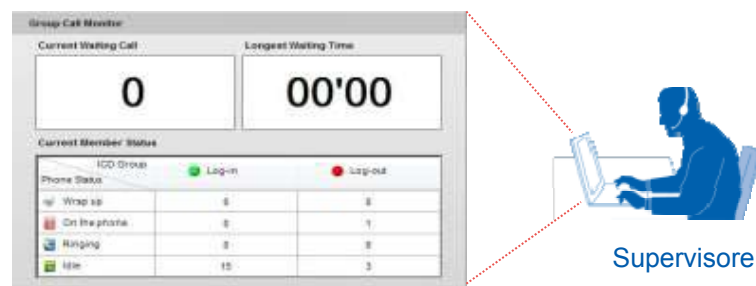
- Aziende che di frequente devono riascoltare il contenuto delle conversazioni
- Aziende che desiderano migliorare la gestione dei clienti operata dagli agenti
- Aziende che desiderano condividere informazioni tra agenti

Soluzione per call center - Monitoraggio attività -

Il supervisore del call center può monitorare lo stato di ogni agente e gruppo di numeri interni.



Monitoraggio dello stato live



Caratteristiche e vantaggi

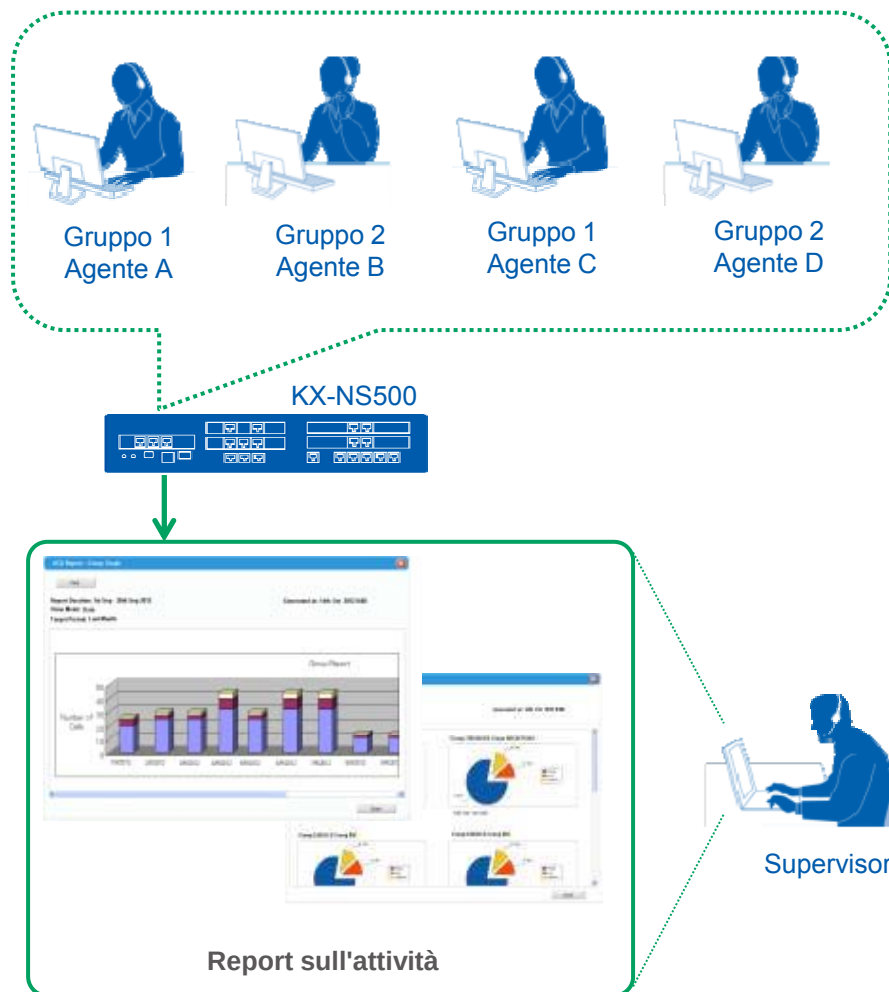
► La possibilità di monitorare in tempo reale lo stato delle chiamate consente al supervisore di mantenersi al corrente dei tempi di attesa in coda e trasferire le chiamate ad altri agenti o gestirle in prima persona, in modo da ridurre i tempi di attesa e lo stress dei clienti.

Consigliato per:

- Aziende che desiderano operare con efficienza e in tempo reale
- Aziende che desiderano scoprire i problemi effettivi

Soluzione per call center - Report attività -

Il supervisore del call center ha anche a disposizione una varietà di report per analizzare l'attività di KX-NS500.



Caratteristiche e vantaggi

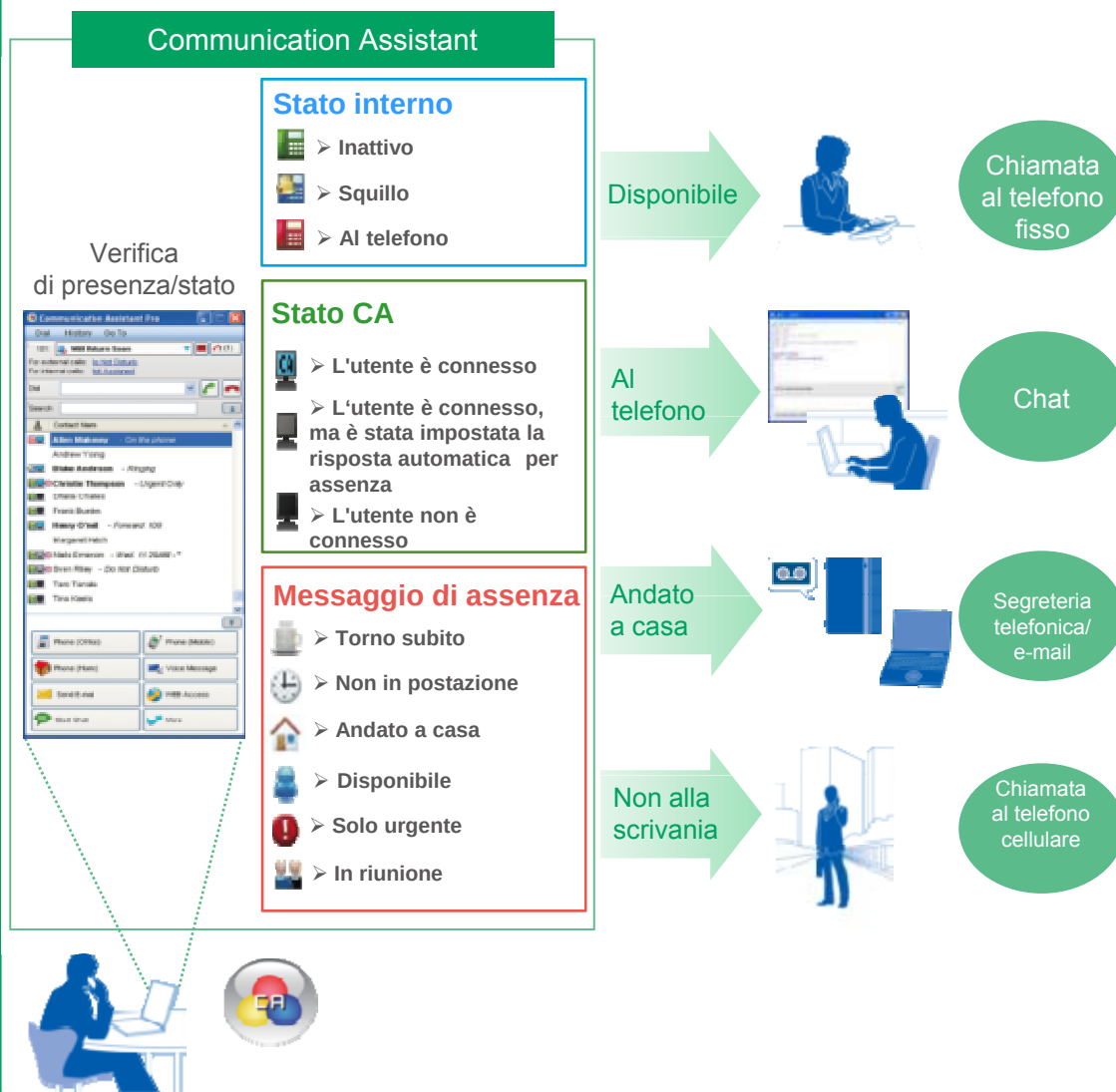
- È possibile creare report sia per un singolo agente, sia per un gruppo.
- Poiché i report sono disponibili in vari formati, possono contribuire all'analisi dello stato delle chiamate.
- È supportata l'archiviazione dei dati relativi a massimo 300.000 chiamate.

Consigliato per:

- Aziende che desiderano scoprire/analizzare i problemi attuali
- Aziende che desiderano eseguire un'analisi continua, per migliorare la soddisfazione dei clienti

Communication Assistant

Il software per la produttività Communication Assistant (CA) è un'applicazione per PC estremamente intuitiva, che permette di cambiare metodo di contatto in base allo stato dell'interlocutore.



Caratteristiche e vantaggi

- Consente di verificare la presenza dei colleghi, in modo da selezionare il metodo di comunicazione appropriato
- Sono disponibili quattro edizioni (Basic/Pro/Console/Supervisor) per soddisfare una varietà di esigenze.
- È possibile il collegamento a diverse applicazioni

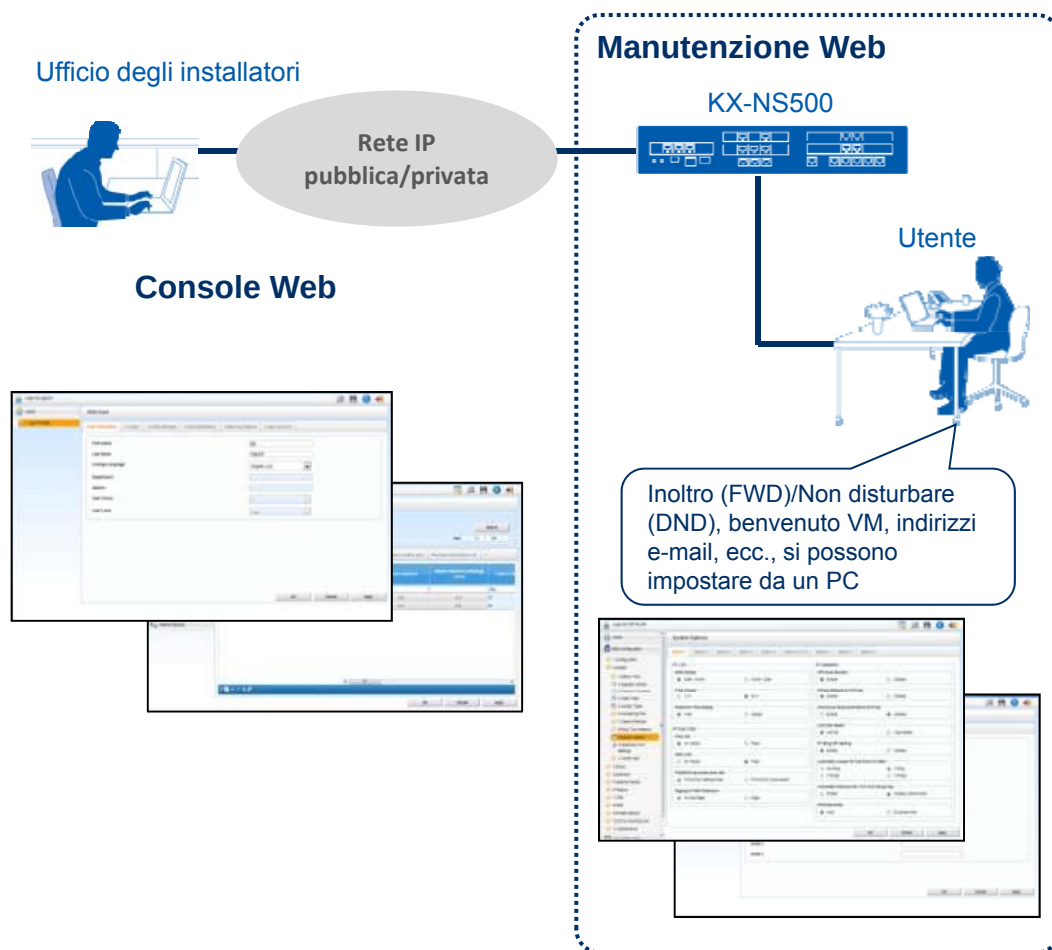
Consigliato per:

- Dipendenti spesso lontani dalla scrivania
- Aziende con personale pertinente distribuito in ubicazioni diverse.
- Aziende con filiali.

Argomenti a supporto della vendita

Manutenzione semplificata - Manutenzione Web -

Le funzionalità descritte nelle pagine precedenti possono essere programmate con una console basata sul Web tramite una rete IP. Sempre tramite il Web, gli utenti possono personalizzare i propri telefoni e caselle vocali del Voice Mail.



- La programmazione è intuitiva per gli installatori Panasonic esperti, poiché il metodo è sostanzialmente identico a quello di KX-TDA, KX-TDE, KX-NCP e KX-TVM.
- Non occorre installare software dedicato sul PC.
- Per eseguire la programmazione dai siti remoti si può utilizzare una rete IP.
- Solo 1 installatore può modificare i dati di sistema in un determinato momento.
- È supportato l'accesso simultaneo di massimo 32 utenti.

Appendice

* Per informazioni dettagliate, vedere il Manuale di installazione più recente.

Capacità di KX-NS500

Capacità massima di linee

		Preinstallati	KX-NS500	Con 1 KX-NS520	Con 2 KX-NS520	Con 3 KX-NS520
Numero totale di linee (legacy + IP)		6 ch.	100 ch.	130 ch.	160 ch.	190 ch.
Legacy		6 ch.	36 ch.	66 ch.	96 ch.	126 ch.
	PRI30	N/D	30 ch.	60 ch.	90 ch.	120 ch.
	BRI	N/D	8 ch.	24 ch.	40 ch.	56 ch.
	E1	N/D	30 ch.	60 ch.	90 ch.	120 ch.
	Analogico	6 linee	12 linee	24 linee	36 linee	48 linee
Rete		N/D	64 ch.	64 ch.	64 ch.	64 ch.
	H.323	N/D	32 ch.	32 ch.	32 ch.	32 ch.
	SIP	N/D	64 ch.	64 ch.	64 ch.	64 ch.

Capacità di KX-NS500

Capacità massima di interni

Tipo		Preinstallata	KX-NS500	Con 1 KX-NS520	Con 2 KX-NS520	Con 3 KX-NS520		
Numeri interni (legacy + IP) (DXDP*1)		18 (20)	162 (168)	194 (208)	226 (248)	258 (288)		
		Legacy (DXDP*1)	18	34 (40)	66 (80)	98 (120)	130 (160)	
			SLT	16	32	64	96	128
			DPT (DXDP*1)	2 (4)	18 (24)	34 (48)	50 (72)	66 (96)
			APT	N/D	8	16	24	32
		IP	N/D	128				
			IP-PT*2	N/D	128			
SIP*3	N/D		128					
CS		N/D	20	24	28	32		
		Digitale 2ch / 8ch	2 / 0	4 / 2	8 / 4	12 / 6	16 / 8	
		IP-CS KX-NCP0158 (8ch)	0	16				
		IP-CS KX-NS0154 (8ch)	0	32				
		SIP-CS	0	16				
PS		128						
VM								
		DISA incorporato (ch.)	2	64				
		SVM incorporata (ch.)		2				
		UM incorporata (ch.)	N/D	24				
Citofono		N/D	2	4	6	8		
Apertura porta		N/D	2	4	6	8		
Sensore esterno		N/D	2	4	6	8		

*1 Quando si utilizza un XDP digitale. *2 Serie KX-NT500/300 e KX-NT265 (solo versione software 2.0 o successiva). *3 Serie KX-UT, KX-NT700 e telefoni SIP di terze parti (hardphone SIP/softphone SIP).

Capacità di KX-NS500

Communication Assistant

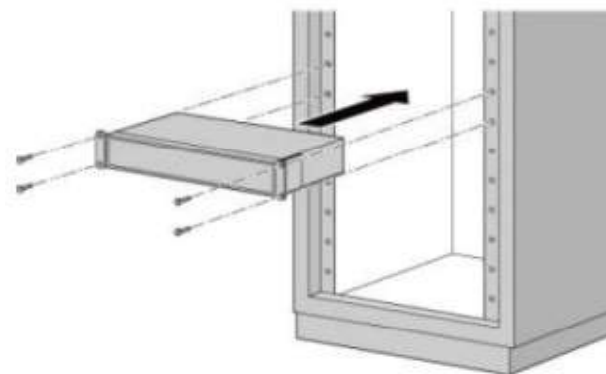
		CA Basic-Express	CA PRO	CA Operator Console	CA Supervisor
Utenti massimi	Senza CA Server	240	240	128	4
	Con CA Server	416*1	416*1	128	128
Chiave di attivazione		Preinstallata per tutti gli utenti	Prova gratuita per 60 giorni, 128 utenti	Prova gratuita per 60 giorni, 1 utente	Prova gratuita per 60 giorni, 1 utente
Presenza automatica		N/D	Sì		
Contatti chiamate		10	1.000		
Cronologia chiamate		10	1.000		
Chat		Sì	Sì		
Funzioni di conferenza		N/D	Sì		
Gestione chiamate flessibile/ Monitoraggio e connessione alla linea CO		N/D	N/D	Sì	N/D
Ascolto delle chiamate in corso/Bypass se occupato/Trasferimento		N/D	N/D	Sì	Sì
Comunicazione multisito (networking)		N/D	Sì		
Integrazione CRM via TAPI		N/D	Sì		
Supporto thin client		Sì	Sì		

*1 Disponibile per tutti gli utenti dotati di numero interno. Comprende IP/DPT(DXDP)/PS.

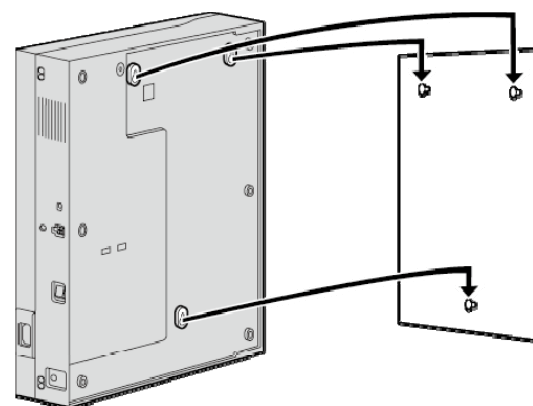
Condizioni di esercizio

Elemento	Specifica
Temperatura	Da 0 a 40 °C
Umidità	Dal 10 al 90% (senza condensa)
Ingresso alimentazione	Da 100 V CA a 130 V CA: 2,2 A/da 200 V CA a 240 V CA: 1,3 A; 50 Hz/60 Hz
Consumo energetico (montaggio completo)	110 W
Batteria di riserva esterna	Porta per batteria esterna supportata.
Durata backup della memoria	7 anni
Metodo di raffreddamento ad aria	Ventola
Dimensioni	430 mm (L) x 88 mm (A) x 367 mm (P)
Peso (montaggio completo)	Inferiore a 4,5 kg

Montaggio su rack da 19"

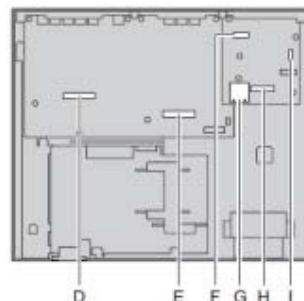
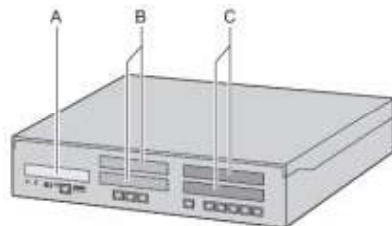


Montaggio a parete



Gamma di prodotti - Hardware

Unità principale KX-NS500



- A. Placca anteriore per lo slot EXP-M
- B. Placche anteriori per gli slot delle schede dei gruppi di linee/citofono
- C. Placche anteriori per gli slot delle schede degli interni
- D. Slot della scheda degli interni
- E. Slot della scheda del gruppo di linee/citofono
- F. Slot della scheda EXP-M
- G. Slot della scheda SD
- H. Slot della scheda DSP
- I. Slot della scheda RMT

Unità opzionale nell'unità principale

Componente		Modello	Descrizione	Installato in
DSP	DSP S (63 risorse)	KX-NS5110	Scheda DSP VoIP (tipo S)	Slot della scheda DSP
	DSP M (127 risorse)	KX-NS5111	Scheda DSP VoIP (tipo M)	
	DSP L (254 risorse)	KX-NS5112	Scheda DSP VoIP (tipo L)	
Memoria di archiviazione Per espansione VM, Report ACD, SMDR	XS (40 ore)	KX-NS5134	Memoria di archiviazione (tipo XS)	Slot della scheda di memoria di archiviazione
	S (200 ore)	KX-NS5135	Memoria di archiviazione (tipo S)	
	M (400 ore)	KX-NS5136	Memoria di archiviazione (tipo M)	
Linee	LCOT6	KX-NS5180	Scheda del gruppo di linee analogiche a 6 porte	Scheda di linea
	PRI30/E1	KX-NS5290CE	Scheda di linee PRI30 / E1	
	BRI2	KX-NS5282X	Scheda di linee ISDN /2BRI	
	BRI4	KX-NS5284X	Scheda di linee ISDN /4BRI	
	DPH2	KX-NS5162	Scheda di interfaccia citofono	
Interni	DHLC4	KX-NS5170	Scheda interni ibridi digitali a 4 porte	Slot interni
	DLC8	KX-NS5171	Scheda interni ibridi digitali a 8 porte	
	DLC16	KX-NS5172	Scheda interni ibridi digitali a 16 porte	
	MCSLC8	KX-NS5173	Scheda SLT a 8 porte	
	MCSLC16	KX-NS5174	Scheda SLT a 16 porte	
Scheda di espansione master	EXP-M	KX-NS5130	Scheda di espansione master a 3 porte	Slot EXP-M
Modem remoto	RMT	KX-TDA0196	Scheda del modem remoto	Slot RMT

Gamma di prodotti - Chiavi di attivazione preinstallate

Per utilizzare gruppi di linee e telefoni IP/SIP e/o abilitare funzioni software avanzate sono necessarie le chiavi di attivazione corrette. I clienti possono creare un sistema di comunicazione ottimizzato secondo le proprie esigenze selezionando diverse chiavi di attivazione.

Le seguenti chiavi di attivazione sono preinstallate*1

Chiave di attivazione		Funzione	Scadenza
Telefono IP	Telefono IP esclusivo (can.)	4 IP-PT/telefoni SIP serie KX-UT	Permanente
Messaggistica unificata	Porta UM (can.)	2 porte messaggistica unificata	Permanente
	Client UM/e-mail	128 utenti (128 caselle vocali)	Scadenza dopo 60 giorni
	Controllo della registrazione bidirezionale	Funzione di registrazione bidirezionale automatica	Scadenza dopo 60 giorni
	Registrazione bidirezionale	30 utenti Registrazione bidirezionale/Trasferimento bidirezionale	Scadenza dopo 60 giorni
	Backup dei messaggi	Backup automatico dei messaggi	Scadenza dopo 60 giorni
Numero interno mobile		30 utenti	Scadenza dopo 60 giorni
Call center avanzato		Report ACD*2 e Annuncio del numero di attesa in coda incorporati	Scadenza dopo 60 giorni
Comunicazioni Assistant	CA Basic-Express	TUTTI gli utenti	Permanente
	CA PRO	128 utenti	Scadenza dopo 60 giorni
	CA Supervisor	1 utente	Scadenza dopo 60 giorni
	CA Operator Console	1 utente	Scadenza dopo 60 giorni
	CA Thin Client Server	Uso di CA in ambiente thin client	Scadenza dopo 60 giorni
	CSTA Multiplexer	Multiplexing per connessioni CSTA	Scadenza dopo 60 giorni
	Interfaccia CTI	Interfaccia CTI di terze parti	Scadenza dopo 60 giorni

*1 Per alcune funzioni è necessario DSP.

*2 Per utilizzare i report ACD è necessaria una scheda SD.

Chiavi di attivazione opzionali



Capacità di espansione
Funzioni di rete
Numeri interni mobili
Messaggistica unificata
Funzioni CA/CTI, ecc.



Chiavi di attivazione preinstallate per funzioni di base



Gamma di prodotti - Chiavi di attivazione

Gruppi di linee IP

Tipo di chiave di attivazione		N. modello	Descrizione	Massimo
Gruppi di linee IP (H.323/SIP)	2 gruppi di linee IP	KX-NSM102	Chiave di attivazione gruppo di linee IP a 2 ch.	SIP: 64 ch. H.323: 32 ch.
	4 gruppi di linee IP	KX-NSM104	Chiave di attivazione gruppo di linee IP a 4 ch.	
	8 gruppi di linee IP	KX-NSM108	Chiave di attivazione gruppo di linee IP a 8 ch.	
	16 gruppi di linee IP	KX-NSM116	Chiave di attivazione gruppo di linee IP a 16 ch.	

Networking

Tipo di chiave di attivazione		N. modello	Descrizione	Massimo
Networking QSIG		KX-NSN002	Chiave di attivazione per QSIG Networking	1 chiave di attivazione
Networking OneLook		KX-NSN001	Chiave di attivazione OneLook (NS500 solo Slave Unit)	1 chiave di attivazione

Funzione di sistema

Tipo di chiave di attivazione		N. modello	Descrizione	Massimo
Call center		KX-NSF201	Report ACD e Annuncio del numero di attesa in coda incorporati	1 chiave di attivazione

Gamma di prodotti - Chiavi di attivazione

Telefono IP - Utente

*IP PT: telefoni IP esclusivi serie KX-NT500/300

*Softphone IP: KX-NCS8100 IP, KX-TDA0350

*Telefoni SIP: telefono per conferenze IP KX-NT700 e telefoni SIP di terze parti (telefoni SIP/softphone SIP).

Tipo di chiave di attivazione		N. modello	Descrizione	Massimo
*IP PT/ Telefoni SIP serie KX-UT/ *Softphone IP/	1 can.	KX-NSM201	Chiave di attivazione per softphone IP / telefonio IP proprietario 1 utente.	128 utenti
	5 can.	KX-NSM205	Chiave di attivazione per softphone IP / telefoni IP proprietari 5 utenti.	
	10 can.	KX-NSM210	Chiave di attivazione per softphone IP / telefoni IP proprietari 10 utenti.	
	20 can.	KX-NSM220	Chiave di attivazione per softphone IP / telefoni IP proprietari 20 utenti.	
*IP-PT/ Telefoni SIP serie KX-UT	Fino a 4 can.	-	Preinstallata	
	1 can.	KX-NSM501	Chiave di attivazione per telefoni IP proprietario 1 ut.	
	5 can.	KX-NSM505	Chiave di attivazione per telefoni IP proprietari 5 ut.	
	10 can.	KX-NSM510	Chiave di attivazione per telefoni IP proprietari 10 ut.	
	20 can.	KX-NSM520	Chiave di attivazione per telefoni IP proprietari 20 ut.	
*Telefoni SIP	1 can.	KX-NSM701	Chiave di attivazione per interno SIP 1 utente.	
	5 can.	KX-NSM705	Chiave di attivazione per interni SIP 5 utenti.	
	10 can.	KX-NSM710	Chiave di attivazione per interni SIP 10 utenti.	
	20 can.	KX-NSM720	Chiave di attivazione per interni SIP 20 utenti.	

Gamma di prodotti - Chiavi di attivazione

Utenti mobili - Utenti

Tipo di chiave di attivazione		N. modello	Descrizione	Massimo
Utenti mobili	1 utente	KX-NSE101	Chiave di attivazione per utente mobile 1 utente	128 utenti mobili
	5 utenti	KX-NSE105	Chiave di attivazione per utenti mobili 5 utenti	
	10 utenti	KX-NSE110	Chiave di attivazione per utenti mobili 10 utenti	
	20 utenti	KX-NSE120	Chiave di attivazione per utenti mobili 20 utenti	

Sistema di messaggistica unificata - Funzioni

Tipo di chiave di attivazione		N. modello	Descrizione	Massimo
Controllo Registrazione bidirezionale per manager		KX-NSU002	Chiave di attivazione per il Controllo della registrazione bidirezionale	1 chiave di attivazione
Backup dei messaggi		KX-NSU003	Chiave di attivazione per il Backup dei messaggi	1 chiave di attivazione
Canali Unified Messaging	2 ch.	-	Preinstallata sulla scheda madre	24 ch.
	2 ch.	KX-NSU102	Chiave di attivazione per Unified Messaging 2 ch.	
	4 ch.	KX-NSU104	Chiave di attivazione per Unified Messaging 4 ch.	

Gamma di prodotti - Chiavi di attivazione

Sistema di messaggistica unificata - Utente (casella vocale)

Tipo di chiave di attivazione		N. modello	Descrizione	Massimo
Client e-mail (IMAP4)/ Avviso via e-mail	1 utente	KX-NSU201	Chiave di attivazione per l'Avviso via e-mail Unified Messaging 1 utente	500 caselle vocali
	5 utenti	KX-NSU205	Chiave di attivazione per l'Avviso via e-mail Unified Messaging 5 utenti	
	10 utenti	KX-NSU210	Chiave di attivazione per l'Avviso via e-mail Unified Messaging 10 utenti	
	20 utenti	KX-NSU220	Chiave di attivazione per l'Avviso via e-mail Unified Messaging 20 utenti	
	Tutti gli utenti	KX-NSU299	Chiave di attivazione per l'Avviso via e-mail Unified Messaging per tutti gli utenti	
Registrazione bidirezionale/ Trasferimento bidirezionale	1 utente	KX-NSU301	Chiave di attivazione per la Registrazione bidirezionale 1 utente	416 utenti
	5 utenti	KX-NSU305	Chiave di attivazione per la Registrazione bidirezionale 5 utenti	
	10 utenti	KX-NSU310	Chiave di attivazione per la Registrazione bidirezionale 10 utenti	
	20 utenti	KX-NSU320	Chiave di attivazione per la Registrazione bidirezionale 20 utenti	
	Tutti gli utenti	KX-NSU399	Chiave di attivazione per la Registrazione bidirezionale per tutti gli utenti	

Gamma di prodotti - Chiavi di attivazione

Communication Assistant - Utente

Tipo di chiave di attivazione		N. modello	Descrizione	Massimo
CA Basic-Express	Tutti gli utenti	-	Preinstallata	Senza CA Server: 240 utenti Con CA Server: 416 utenti
CA PRO	1 utente	KX-NSA201	Chiave di attivazione per CA PRO 1 utente	
	5 utenti	KX-NSA205	Chiave di attivazione per CA PRO 5 utenti	
	10 utenti	KX-NSA210	Chiave di attivazione per CA PRO 10 utenti	
	40 utenti	KX-NSA240	Chiave di attivazione per CA PRO 40 utenti	
	128 utenti	KX-NSA249	Chiave di attivazione per CA PRO 128 utenti	
CA Supervisor	1 utente	KX-NSA301	Chiave di attivazione CA ACD Monitor per 1 supervisore ICD	Senza CA Server: 4 utenti Con CA Server: 128 utenti
CA Operator Console	1 utente	KX-NSA401	Chiave di attivazione CA Operator Console	Senza CA Server: 128 utenti Con CA Server: 128 utenti
Plug-in CA Network	1 utente	KX-NSA901	Chiave di attivazione per il plug-in CA Network 1 utente	Senza CA Server: 240 utenti Con CA Server: 1.022 utenti
	5 utenti	KX-NSA905	Chiave di attivazione per il plug-in CA Network 5 utenti	
	10 utenti	KX-NSA910	Chiave di attivazione per il plug-in CA Network 10 utenti	
	40 utenti	KX-NSA940	Chiave di attivazione per il plug-in CA Network 40 utenti	
	128 utenti	KX-NSA949	Chiave di attivazione per il plug-in CA Network 128 utenti	

Communication Assistant - Interfaccia esterna

Tipo di chiave di attivazione	N. modello	Descrizione	Massimo
CA Thin Client	KX-NSA010	Chiave di attivazione per la Connessione a CA Thin Client Server	1
CSTA Multiplexer	KX-NSA020	Chiave di attivazione per la Connessione CSTA multiplexer	
Interfaccia CTI di terze parti	KX-NSF101	Chiave di attivazione per interfaccia CTI	

Panoramica

La gamma completa di terminali Panasonic, dai modelli base a quelli di fascia alta, fornisce una varietà di soluzioni a tutti i tipi di settori.

PBX ibrido intelligente KX-NS500



Telefono IP proprietario

- Porta PC/LAN Gigabit
- PoE
- Vivavoce full duplex
- Supporto EHS per cuffie wireless



Telefono digitale proprietario

- Vivavoce full duplex
- Supporto EHS per cuffie wireless



Terminali cordless

- Design multifunzione
- Comunicazioni ottimali negli spostamenti da un luogo a un altro, durante una chiamata



Telefoni IP serie KX-NT5xx

Gamma

Per dirigenti/supervisor

KX-NT560

- Display LCD retroilluminato da 4,4"
- 4 x 8 pulsanti CO flessibili con etichetta automatica
- 2 porte Ethernet Gigabit (10/100/1000 M)
- PoE
- Vivavoce full duplex
- Interruttore di aggancio elettronico
- Modulo Bluetooth incorporato
- Modalità Eco



Disponibile
colore bianco
per ciascun tipo
di telefono

Per utenti standard

KX-NT551

- Display LCD retroilluminato da 1 riga
- 8 pulsanti CO flessibili
- 2 porte Ethernet (10/100/1000 M)
- Vivavoce full duplex
- PoE
- Modalità Eco



KX-NT556/KX-NT553 con KX-NT505

- Display LCD retroilluminato da 6 righe (KX-NT553: 3 righe)
- 12 x 3 pulsanti CO flessibili con etichetta automatica (KX-NT553: 12 x 2)
- 2 porte Ethernet (10/100/1000 M)
- PoE
- Vivavoce full duplex
- Interruttore di aggancio elettronico
- Modalità Eco
- Opzioni: KX-NT505 (modulo aggiuntivo a 4 tasti)



KX-NT546/KX-NT543

- Display LCD retroilluminato da 6 righe (KX-NT543: 3 righe)
- 24 pulsanti CO flessibili
- 2 porte Ethernet (10/100 M)
- PoE
- Vivavoce
- Interruttore di aggancio elettronico
- Modalità Eco



Telefoni IP serie KX-NT5xx

Caratteristiche

Elevata qualità audio

➤ **Vivavoce full duplex (KX-NT560/serie KX-NT55x/KX-NT511)**

La funzione Vivavoce supporta la modalità "full duplex", che consente a entrambi gli interlocutori di parlare nello stesso momento, senza interruzione del segnale vocale.

➤ **Supporta il codec G.722**

Il codec G.722 assicura chiamate di alta qualità e un minore stress.

➤ **Design degli altoparlanti avanzato**

Gli altoparlanti esaltano le basse frequenze e comprendono un amplificatore audio classe D ad alte prestazioni.

➤ **Camera acustica più ampia**

La camera acustica riduce l'eco e le vibrazioni provenienti dall'altoparlante.

Comunicazione a mani libere

➤ **Bluetooth incorporato (solo KX-NT560)**

Bluetooth per chiamate wireless, con l'ausilio di cuffie.

➤ **Supporto dell'interruttore di aggancio elettronico (EHS) (eccetto KX-NT551)**

Per comunicare in modalità wireless è sufficiente collegare una cuffia con connettore EHS.



Telefoni IP serie KX-NT5xx

Comunicazioni ad alta velocità

➤ **Supporta Gigabit Ethernet (KX-NT560/serie KX-NT55x)**

Consente di trasferire dati ad alta velocità.



Design intuitivo

➤ **Non richiede etichette di carta (KX-NT560/KX-NT556/KX-NT553)**

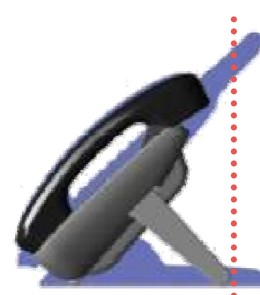
Poiché i numeri vengono visualizzati sullo schermo, non occorrono più etichette di carta.



Non richiede etichette di carta

➤ **Il minimo ingombro riduce lo spazio occupato sulla scrivania**

➤ **Cavo a spirale del microtelefono più lungo**



Minimo ingombro



Cavo a spirale del ricevitore più lungo

Telefoni IP serie KX-NT5xx

Specifiche

Modello / Caratteristiche		KX-NT551	KX-NT553	KX-NT556	KX-NT560
					
Funzioni	LCD	Display 1 riga, monocromatico	Display 3 righe, monocromatico	Display 6 righe, monocromatico	Display 6 righe, monocromatico
	Retroilluminazione	Sì			
	Vivavoce	Sì (full duplex)			
	Tasti DSS	8	2 x 12 (etichetta automatica)	3 x 12 (etichetta automatica)	4 x 8 (etichetta automatica)
	Collegabilità di cuffie Bluetooth	N/D			Incorporata
	Interruttore di aggancio elettronico	N/D	Sì*1		
	Porta Ethernet	2 porte (10/100/1000 M)			
	POE	Sì (conforme a 802.3af)			
	Varie	IPv4, client DHCP, codec audio (G.722/G.711/G.729a), cancellazione eco, microfono			
Opzioni	Adattatore CA	KX-A239			
	Kit di montaggio a parete	KX-A432	KX-A433		
	Cuffia con cavo	RP-TCA400/430			
Varie	Varianti di colore	Bianco, nero			

*1: È possibile collegare solo uno spinotto Φ da 3,5 mm.

Nota: alcune operazioni possono variare in base al tipo di telefono utilizzato

Telefoni IP serie KX-NT5xx

Specifiche

Modello / Caratteristiche		KX-NT543	KX-NT546
			
Funzioni	LCD	Display 3 righe, monocromatico	Display 6 righe, monocromatico
	Retroilluminazione	Sì	
	Vivavoce	Sì	
	Tasti DSS	24	
	Collegabilità di cuffie Bluetooth		
	Interruttore di aggancio elettronico	Sì*1	
	Porta Ethernet		
	PoE	Sì (conforme a 802.3af)	
	Varie		
Opzioni	Alimentatore	KX-A239	
	Kit di montaggio a parete	KX-A433	
	Cuffia con cavo	RP-TCA400/430	
Varie	Varianti di colore		

*1: È possibile collegare solo uno spinotto Φ da 3,5 mm.

*2: Assistenza e ricambi

Nota: alcune operazioni possono variare in base al tipo di telefono utilizzato.

Telefoni digitali serie KX-DT5xx

Gamma

Per dirigenti/supervisori

KX-DT546 con KX-DT590

- Display LCD retroilluminato da 6 righe
- 24 pulsanti CO flessibili
- Vivavoce full duplex
- Interruttore di aggancio elettronico
- Opzioni

KX-DT590: console DSS digitale (48 tasti)



Per utenti standard

KX-DT543

- Display LCD retroilluminato da 3 righe
- 24 pulsanti CO flessibili
- Vivavoce full duplex
- Interruttore di aggancio elettronico
- Opzioni

KX-DT590: console DSS digitale (48 tasti)



Per utenti di base

KX-DT521

- Display LCD retroilluminato da 1 riga
- 8 pulsanti CO flessibili
- Vivavoce full duplex
- Opzioni

KX-DT590: console DSS digitale (48 tasti)



Disponibile un
Modello in bianco
per ciascun
tipo di telefono

Telefoni digitali serie KX-DT5xx

Caratteristiche

Elevata qualità audio

➤ **Vivavoce full duplex**

La funzione Vivavoce supporta la modalità "full duplex", che consente a entrambi gli interlocutori di parlare nello stesso momento, senza interruzione del segnale vocale.

➤ **Design degli altoparlanti avanzato**

Gli altoparlanti esaltano le basse frequenze e comprendono un amplificatore audio classe D ad alte prestazioni.

➤ **Camera acustica più ampia**

La camera acustica riduce l'eco e le vibrazioni provenienti dall'altoparlante.



Comunicazione a mani libere

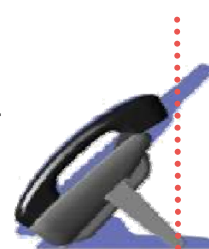
➤ **Supporto dell'interruttore di aggancio elettronico (EHS) (KX-DT546/KX-DT543)**

Per comunicare in modalità wireless è sufficiente collegare una cuffia EHS.

Design intuitivo

➤ **Il minimo ingombro riduce lo spazio occupato sulla scrivania**

➤ **Cavo a spirale del microtelefono più lungo**



Minimo ingombro



Cavo a spirale del ricevitore più lungo

Telefoni digitali serie KX-DT5xx

Specifiche

Modello / Caratteristiche		KX-DT521	KX-DT543	KX-DT546
				
Funzioni	LCD	Display 1 riga, monocromatico	Display 3 righe, monocromatico	Display 6 righe, monocromatico
	Retroilluminazione	Sì		
	Vivavoce	Sì (full duplex)		
	Tasti DSS	8	24	
	Collegabilità di cuffie Bluetooth	N/D		
	Interruttore di aggancio elettronico	N/D	Sì*1	
	Porta Ethernet	N/D		
	PoE	N/D		
	Varie	Codec audio (G.711), cancellazione eco, microfono, 1 porta DXDP		
Opzioni	Alimentatore	Non necessario		
	Kit di montaggio a parete	KX-A432	KX-A433	
	Cuffia con cavo	KX-TCA400/430, RP-TCA400/430		
Varie	Varianti di colore	Bianco, nero		

*1: È possibile collegare solo uno spinotto Φ da 3,5 mm.

Nota: alcune operazioni possono variare in base al tipo di telefono utilizzato.

Terminali cordless DECT

Gamma

Modello standard

KX-TCA185



Modello sottile e leggero

KX-TCA285



Modello robusto IP65*

KX-TCA385



- Riduzione del rumore
- Interfaccia per cuffie Bluetooth incorporata (KX-TCA285/KX-TCA385)
- Funzione cercapersone DECT
- DECT per CTI
- Funzione parallela XDP wireless



*Conforme a IP65: protezione dalla penetrazione di polvere nel ricevitore e protezione dagli schizzi d'acqua da qualsiasi direzione.

Terminali cordless DECT

Caratteristiche

Protezione dal rumore

➤ Riduzione del rumore

Rileva e riduce la componente del rumore dalle voci trasmesse



➤ Controllo dinamico del volume di ascolto

Quando la serie KX-TCA rileva rumore, aumenta automaticamente il volume del ricevitore portandolo a un livello di facile ascolto.



Comunicazione a mani libere

➤ Bluetooth incorporato (KX-TCA285/KX-TCA385)

Bluetooth per chiamate wireless, con l'ausilio di cuffie.



Terminali cordless DECT

Specifiche

Modello / Caratteristiche	Modello standard KX-TCA185	Modello sottile e leggero KX-TCA285	Modello robusto IP65 KX-TCA385
			
LCD	TFT a colori da 1,8"		
Funzioni connesse a un PBX* ¹	Sì		
Vivavoce	Sì (full duplex)		
Pulsante CO flessibile PBX	12		
Tasti a membrana	3		
Connettore cuffie	Sì* ²		N/D
Riduzione del rumore	Sì		
Funzione parallela XDP wireless	Sì		
Funzione di conferenza	Sì		
Cercapersone DECT	Sì		
Gruppo ricezione PS	Sì		
Vibrazione	Sì		
Resistenza e polvere e schizzi	N/D		IP65
Crittografia DECT	Pronto		

*1 Esempi: Registro chiamate PBX/Rubrica di sistema PBX/Programmazione personale PBX, ecc.

*2 È possibile collegare solo uno spinotto Φ da 2,5 mm.

Sistema Wireless DECT

Specifiche Cella IP

Cella IP KX-NS0154*1	Cella IP KX-NCP0158
	
● Soluzione Wireless per comunicazioni da uffici remoti ● Fornisce 4 canali di comunicazione utente senza AK via LAN 10/100Mbit . ● Fornisce 8 canali di comunicazione utente con AK via LAN 10/100Mbit. ● Non richiede cablaggi particolari (supera i problemi delle distanze) ● Tecnologia LAN synchronization *2 ● Alimentazione sia PoE che alimentatore locale AC (fornito a parte) ● Indirizzamento IP con client DHCP /indirizzo statico	● Soluzione Wireless per comunicazioni da uffici remoti ● Non richiede chiave di attivazione ● Fornisce 8 canali di comunicazione utenti via LAN 10/100Mbit ● Non richiede cablaggi particolari (supera i problemi delle distanze) ● Tecnologia Air synchronization ● Alimentazione sia PoE che alimentatore locale AC (fornito a parte) ● Indirizzamento IP con client DHCP /indirizzo statico

*1 Supportato a partire da Versione 4.01 o successiva. Per dettagli vedere pagg 75-80.

*2 Sincronizzazione Air sync quando si utilizza in combinazione con NCP0158 e altre Cella legacy.

Sistema Wireless DECT

Specifiche Cella Legacy & Repeater

Cella KX-TDA0158	Cella KX-TDA0155	Repeater KX-A405
		
● Solution to the office with dense population of user customer ● Fino a 8 chiamate contemporanee ● Interfaccia DTP(4 porte DPT) ● Alimentata da PBX ● Non richiede chiave di attivazione	● Fino a 2 chiamate contemporanee ● Interfaccia DTP ● Alimentata da PBX ● Non richiede chiave di attivazione	● Concepito per estendere la portata degli apparecchi DECT ● Fino a 6 repeaters possono essere registrati su una cella * ● Fino a 3 repeaters possono essere registrati in cascata ● Alimentazione con alimentatore locale AC ● Installabile a muro

* Con Cella KX-NS0154/KX-NCP0158/KX-TDA0158/KX-TDA0155

Sistema Wireless DECT: KX-NS0154

Panoramica



Cella IP KX-NS0154

Nuova Cella IP a 4 canali , espandibile a 8 canali con chiave di attivazione .

Facilità di Installazione: Facilità di Installazione con LAN synchronization.

Riduzione Costi Raggio di copertura più ampio a minor costo.

Ridondanza Funzionamento anche in caso di problemi.

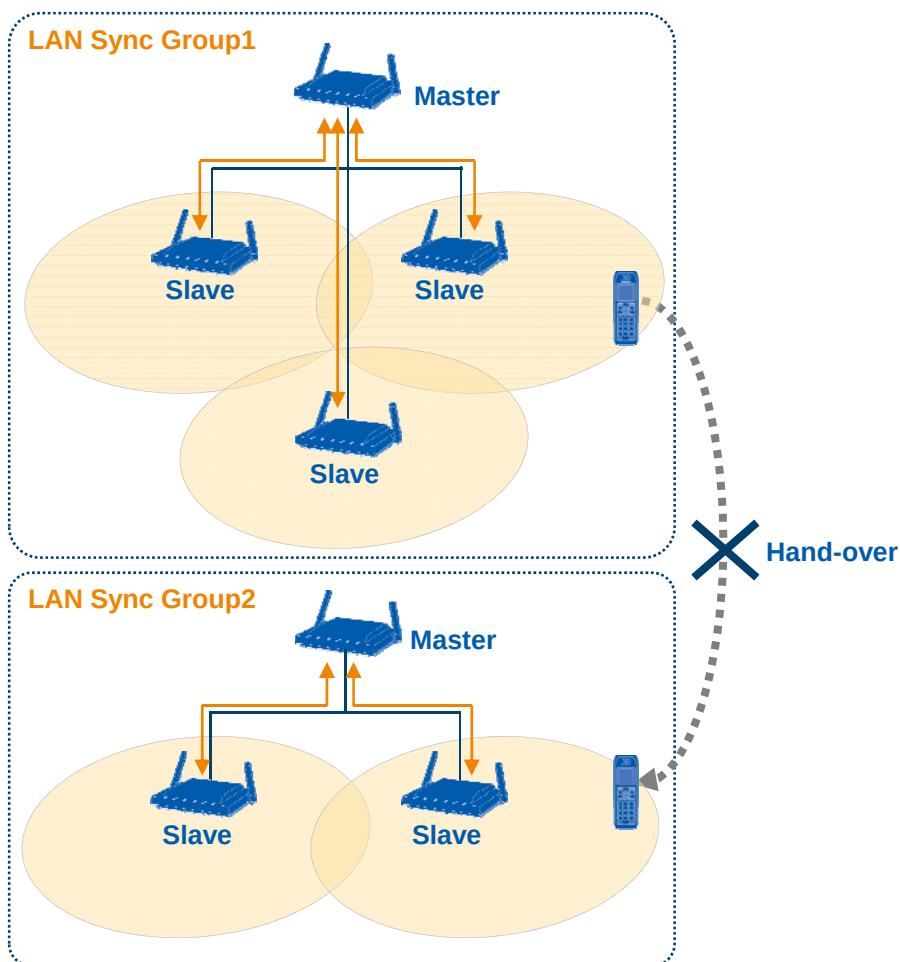
Sicurezza Criptatura DECT disponibile.

Articolo	Numero
Numero massimo IP-CS per unità	32
Numero massimo IP-CS come membri di LAN synchronization group	32
Numero LAN synchronization group	4

Sistema Wireless DECT: KX-NS0154 -Easy Set-up-

La KX-NS0154, basandosi sulla LAN synchronization, ha la stessa facilità di installazione delle CS legacy, e, può essere registrata automaticamente al PBX serie NS in un ambiente DHCP di default.

Possono essere installate allo stesso modo delle CS legacy

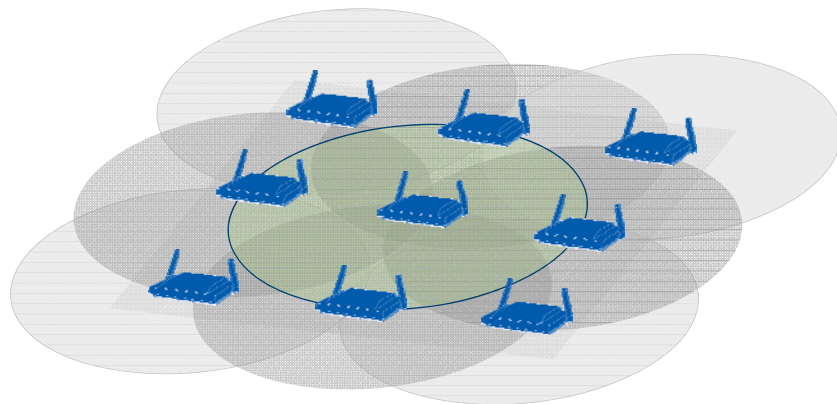


- Ogni CS slave si sincronizza con la master via cavo LAN .
- Se una singola CS va fuori sync non influisce sul funzionamento delle altre CS.
- Ogni CS può essere posizionata in base alla copertura del PS.
- Non avviene l'handover tra LAN sync groups differenti .

Sistema Wireless : KX-NS0154 –Riduzione Costi-

Con al nuova IP-CS KX-NS0154, il sistema wireless può essere configurato in modo più efficiente , è possibile avere un raggio di copertura più ampio a minor costo.

KX-NCP0158 (Air Sync)

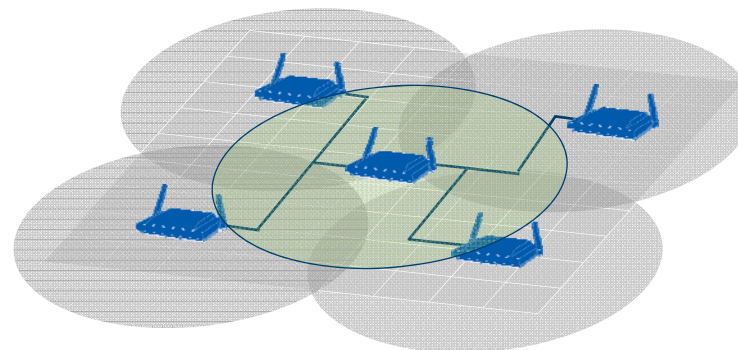


Con AIR synchronization

- La distanza tra le CS è limitata dal raggio di comunicazione CS-to-CS .
- Il sistema è soggetto ad interferenze dall'ambiente esterno, ed è difficile effettuare le impostazioni quando la comunicazione non è stabile..

KX-NS0154 (LAN Sync)

Ridizine costi con minor dispositivi



Conh LAN synchronization

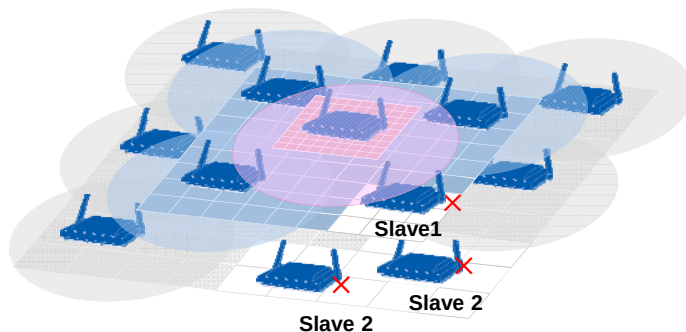
- L'impostazione è possibile senza preoccuparsi delle relazioni tra le CS.
- Le comunicazioni sono stabili indipendentemente dalle condizioni esterne ,e tutte le impostazioni vengono effettuate automaticamente dal PBX.

Sistema Wireless : KX-NS0154 -Ridondanza-

Il sistema continua a funzionare anche in presenza di problemi, consentendo così una più facile gestione degli stessi.

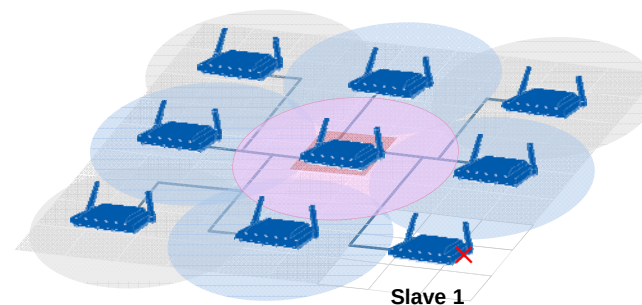
Se la CS Slave 1 si disconnette

KX-NCP0158 (Air Sync)



Per la struttura dell' Air Sync (Connessione ad albero), anche la CS Slave 2 smette di funzionare.

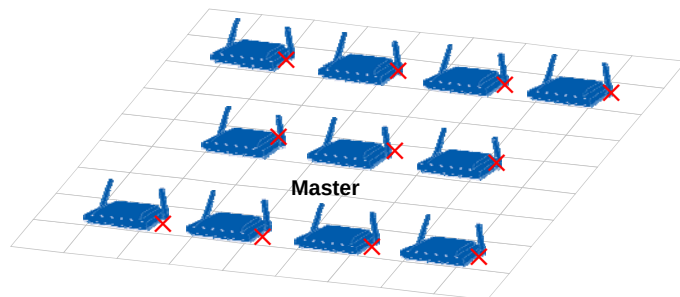
KX-NS0154 (LAN Sync)



Solo la CS 1 smette di funzionare, le altre slave funzioneranno normalmente.

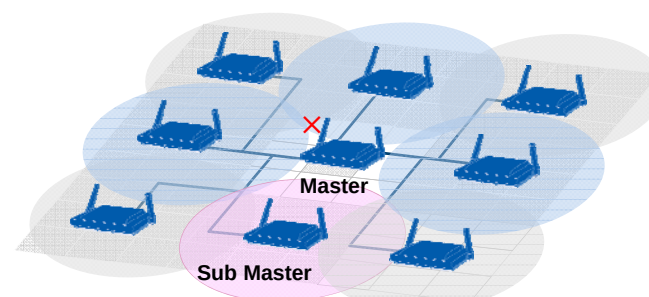
Se la CS Master si disconnette

KX-NCP0158 (Air Sync)



L'intero sistema si ferma

KX-NS0154 (LAN Sync)



La CS sub master agisce come master.

Sistema Wireless : KX-NS0154 -Sicurezza-

La criptazione DECT è disponibile quando vengono utilizzati I portatili KX-TCAx85 con la CS KX-NS0154.

Le chiamate Wireless possono essere criptate, per una maggiore sicurezza delle conversazioni e riduzione del rischio di intercettazione da terze parti.



- La sicurezza è assicurata anche per le chiamate wireless.
- Prevenzione delle intercettazioni delle chiamate .

Sistema Wireless : KX-NS0154

Confronto con KX-NCP0158

Nome	Descrizione	KX-NS0154	KX-NCP0158
LLDP	LLDP può essere abilitato o disabilitato con la programmazione locale (via off line Web-MC)	Si	No
Port punching per media relay gateway	Invio pacchetto vuoto per prevenire la chiusura della porta del router quando si usa la connessione con media relay gateway.	Si	No
Announce mode Per installazioni remote	Se l'Announce mode è abilitato, la CS NS0154 può fornire l'informazione dell'indirizzo IP del PBX agli altri terminali nella locazione remota , non occorre quindi la programmazione manuale dell'indirizzo IP del PBX in ogni terminale (supporta la stessa funzione come la serie NT5xx)	Si	No
Agg. firmware PS over air	Il firmware dei PS TCA185/285/385 può essere aggiornato con la NS0154	Si	No
Visualizza versione PS nel Web-MC	La versione dei PS TCA185/285/385 può essere visualizzata nel Web-MC (necessita aggiornamento dei PS per usare questa funzione)	Si	No
Ridondanza	La CS NS0154 può commutare la connessione verso un PBX secondario in caso di guasto del PBX principale	Si	No
Criptazione DECT	E' disponibile la criptazione tra PS e IP-CS . *La criptazione non è supportata con l'attuale repeater (KX-A405). (E' pianificato il rilascio di un nuovo repeater che supporterà la funzione)	Si	No
Wide band audio	La CS KX-NS0154 supporta wide band audio. La funzione Wide band audio non sarà disponibile se nel gruppo di synchronization sono presenti CS legacy o NCP0158 .	(Under consideration)	No

Celle e ripetitori DECT

Specifiche

Cella DECT IP KX-NCP0158	Cella DECT KX-TDA0158
	
● Soluzione wireless per comunicazioni con uffici remoti ● Fornisce 8 connessioni utente per chiamate su LAN 10/100 Mbit ● Non richiede cablaggi speciali (elimina i problemi di distanza) ● Tecnologia di sincronizzazione wireless ● Alimentata da adattatori PoE e CA (venduti separatamente) ● Chiave di attivazione non necessaria ● Indirizzo statico/client DHCP	● Soluzione per uffici a elevata densità di utenti e clienti ● Fino a 8 chiamate simultanee ● DTP-IF (4 porte DPT) ● Alimentata da PBX ● Chiave di attivazione non necessaria

Celle e ripetitori DECT

Specifiche

Cella DECT KX-TDA0155	Ripetitore DECT KX-A405
	
● Fino a 2 chiamate simultanee ● DTP-IF ● Alimentata da PBX ● Chiave di attivazione non necessaria	● Progettato per estendere la copertura di una cella DECT ● È possibile registrare fino a 6 ripetitori in una singola cella* ● È possibile registrare fino a 3 ripetitori in una configurazione a cascata ● Alimentato da un adattatore CA ● Montaggio a parete

* Con KX-NCP0158/KX-TDA0158/KX-TDA0155

Soluzione per call center - Strumento di monitoraggio e report attività "CC View"

Le informazioni di monitoraggio e report sull'attività fornite da "CC View" sono più dettagliate di quelle offerte dalla funzione incorporata (pagine 41-42).

Esempio schermata di monitoraggio



Esempio di report



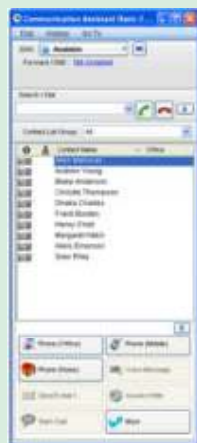
Communication Assistant

Gamma:

CA Basic-Express, CA PRO

- Per la produttività personale,
- Per sedi centrali

Telefonia point-and-click intuitiva, con funzionalità complete e indicazione della presenza in tempo reale. Per mantenersi informati sulla disponibilità degli utenti in ubicazioni diverse.



CA Basic-Express
Gratuito



CA PRO

CA Operator Console

- Per operatori/agenti
- Per reception/assistenti

Un agente può utilizzare il software per gestire le chiamate agevolmente e le comunicazioni fra clienti e colleghi in modo professionale.



CA Supervisor

- Per la produttività di team/gruppi
- Per call center

Un supervisore del team può monitorare e gestire con facilità e in tempo reale le attività telefoniche dei membri del gruppo e degli agenti.



Communication Assistant

Presenza

Gli utenti possono risparmiare tempo e comunicare in modo ottimale verificando lo stato dei colleghi sullo schermo di un PC, alla propria scrivania. Inoltre possono scegliere il metodo di comunicazione più appropriato per effettuare chiamate, inviare e-mail o partecipare a chat, in base alla situazione.



Communication Assistant

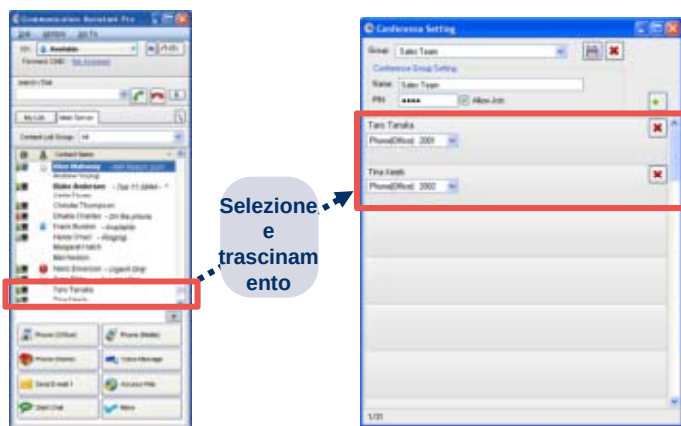
Funzione di conferenza

Questa funzione consente di creare dieci gruppi conferenza, comprendenti fino a 32 persone, semplicemente selezionando e trascinando membri dall'elenco contatti. Ai gruppi conferenza è possibile assegnare un nome personalizzato.

Per avviare una conferenza sono sufficienti tre clic del mouse.

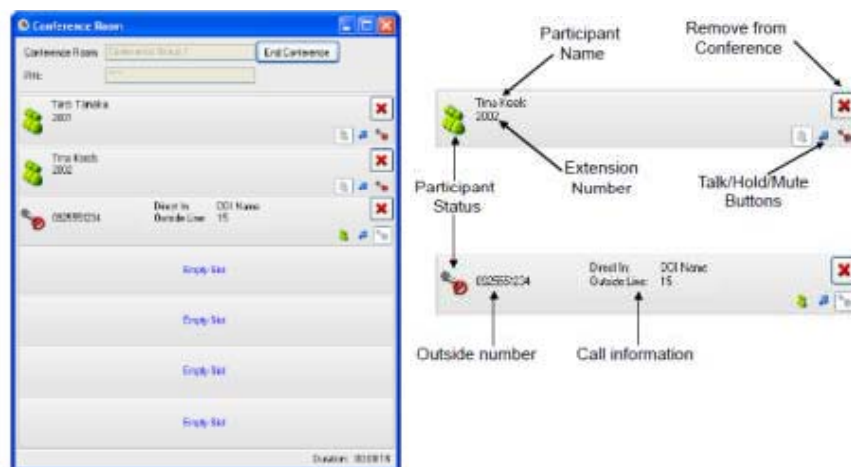
Modifica delle impostazioni di un gruppo conferenza

Per aggiungere membri a una conferenza, è sufficiente selezionare e trascinare contatti dall'elenco contatti alla finestra di impostazione della conferenza oppure fare doppio clic su un contatto e selezionare Add Member To Conference (Aggiungi membro a conferenza).



Finestra della sala conferenza

Durante una conferenza, l'utente che l'ha creata può consentire o meno agli altri membri di parlare, nonché metterli in attesa o rimuoverli dalla conferenza.



Communication Assistant

Integrazione con Microsoft Outlook

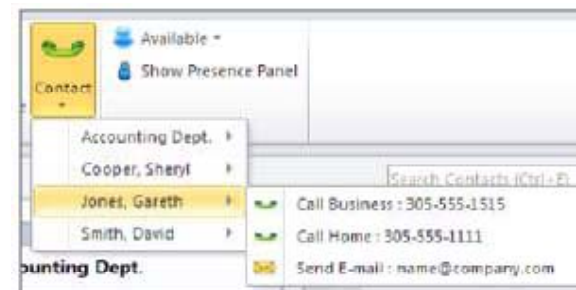
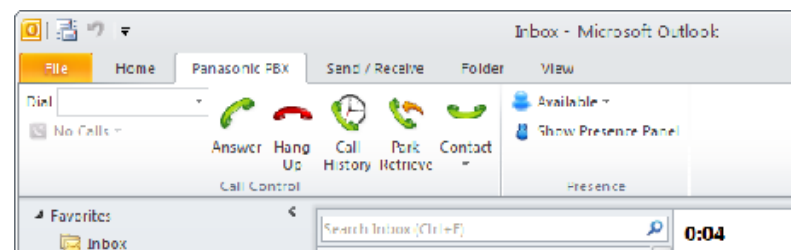
CA può integrarsi perfettamente con Microsoft Outlook® 2003/2007/2010. Durante l'installazione di CA Client, se si seleziona l'opzione che consente di aggiungere funzioni di chiamata a Outlook, in quest'ultima applicazione viene inserita una barra degli strumenti che offre varie funzioni di chiamata di CA Client.

Finestra popup dei contatti di Outlook per le chiamate in ingresso



Quando si riceve una chiamata, vengono visualizzate le informazioni di contatto di Outlook relative al chiamante.

Barra degli strumenti di Outlook

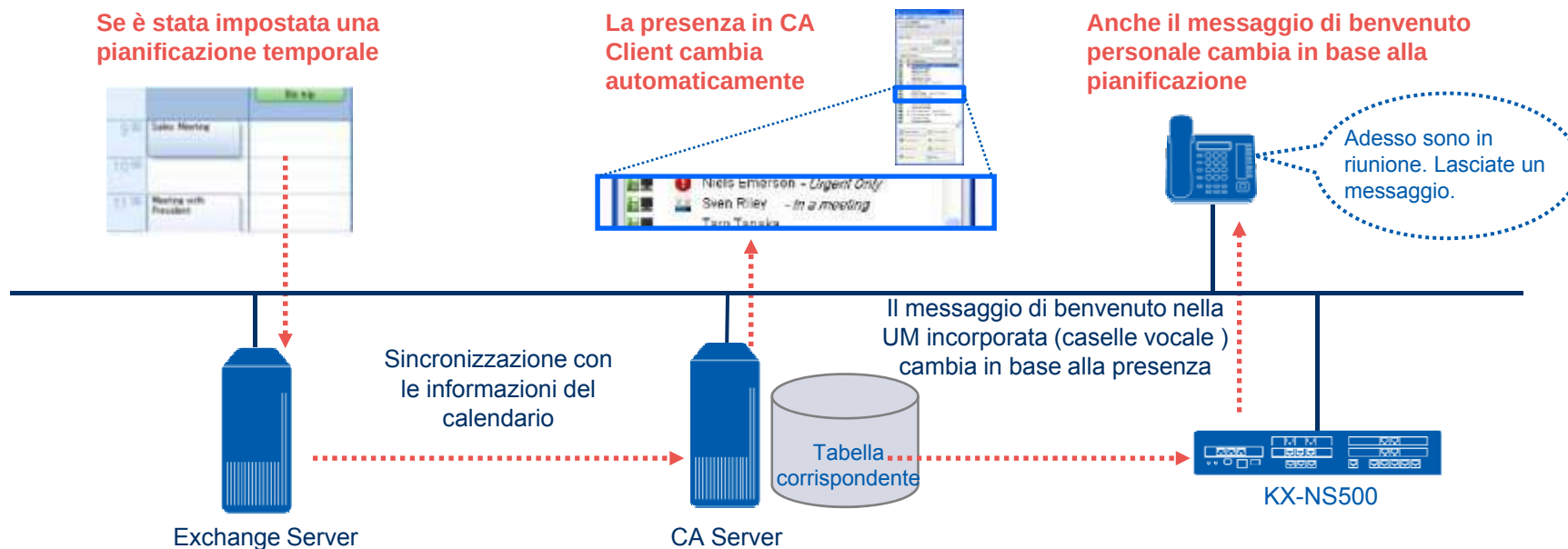


Communication Assistant

Integrazione con Microsoft Exchange Server

Se CA Server è installato nella rete, è possibile integrare un calendario di Microsoft Exchange con CA Client. Con questa funzione, la presenza dell'utente cambia automaticamente in base ai contenuti del calendario di Exchange (facendo riferimento a una tabella corrispondente).

Inoltre l'utente può impostare parole chiave nella pianificazione del calendario per modificare la propria presenza.



<Nota>

Le versioni supportate di Exchange Server sono la 2007 e la 2010. La versione 2003 non è supportata.

Communication Assistant

Integrazione CRM (supporto TAPI/CSTA)

L'integrazione con CRM consente il collegamento con un'ampia gamma di software CRM, semplicemente installando il middleware necessario.

Gli sviluppatori di CA Client hanno anche creato un'interfaccia standard TAPI.

Le funzioni che supportano il collegamento con il software CRM comprendono i popup delle chiamate che utilizzano l'ID del chiamante, la rubrica telefonica CRM e l'esecuzione delle chiamate direttamente dalle applicazioni.

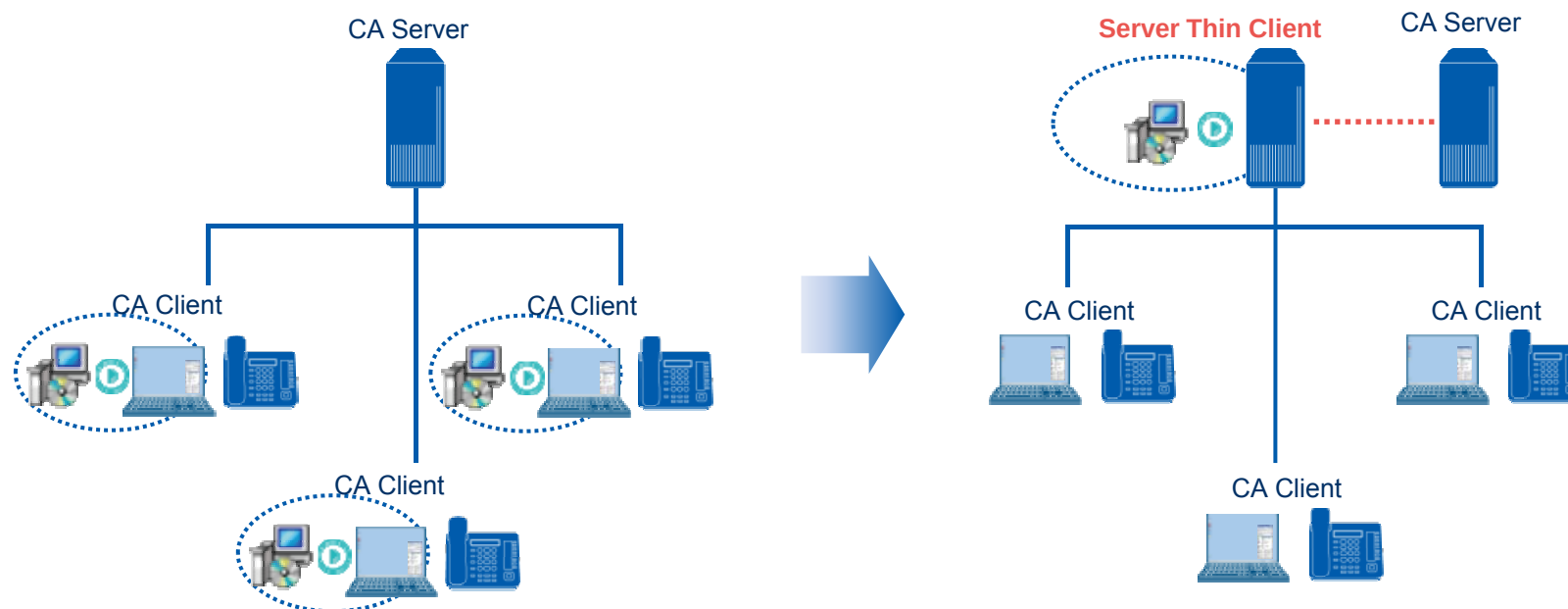
Per informazioni sul middleware e i tipi di software CRM supportati, contattate il rivenditore Panasonic di fiducia.

Communication Assistant

Supporto degli ambienti thin client

CA Client è utilizzabile in un ambiente thin client. Attualmente gli ambienti thin client supportati sono Citrix XenApp™ e Microsoft Terminal Service. CA Server e una chiave di attivazione per thin client (KX-NSA010) sono necessari per abilitare il supporto thin client.

Poiché sui PC client non vengono conservate informazioni personali come le rubriche, il livello di sicurezza riguardo ai dati è molto elevato.



<NOTA>

Quando si utilizza CA Client in un ambiente thin client, le seguenti caratteristiche non sono disponibili:
softphone IP, funzioni TSP del produttore, integrazione con CRM di terze parti, integrazione con Microsoft Outlook

Communication Assistant

Integrazione con videocamere di rete

Le videocamere di rete Panasonic possono integrarsi con i PC desktop CA. In questo modo, gli utenti possono visualizzare video sui loro PC da ubicazioni remote, semplicemente facendo clic sulla pagina Web di accesso nell'elenco contatti CA. Inoltre, collegando un citofono proprietario, gli utenti possono rispondere alle chiamate e aprire la porta dopo avere visionato la presenza della persona sullo schermo.



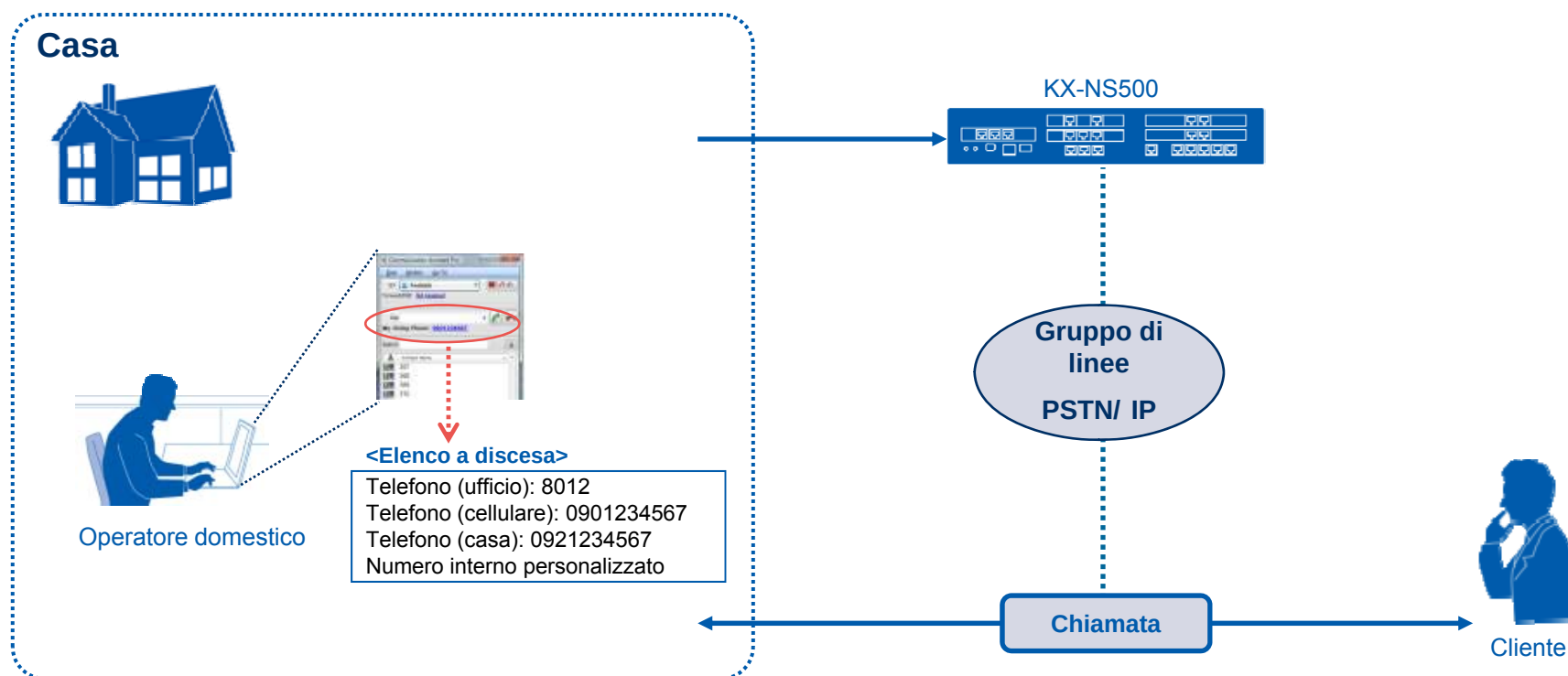
<NOTA>

Browser per la visualizzazione: Internet Explorer® 6.0 o versioni successive

Communication Assistant

Funzione Follow Me (integrazione di CA con i numeri di telefono pubblici)

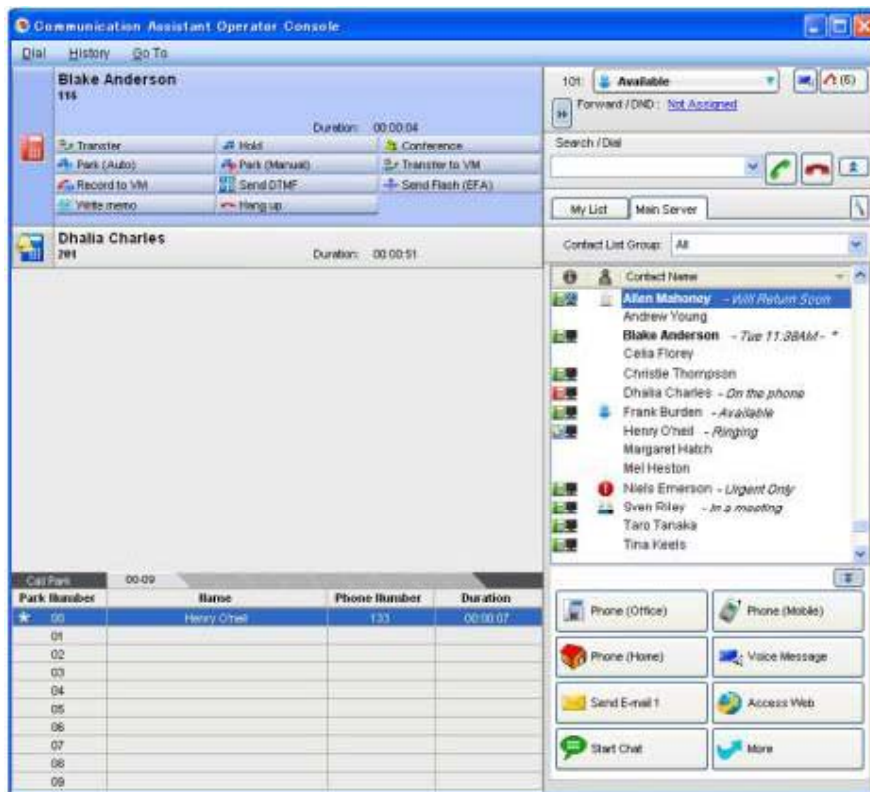
CA è compatibile con i telefoni cellulari e residenziali. Gli operatori che lavorano a casa possono effettuare chiamate utilizzando la centrale remota KX-NS500, in modo da ridurre i costi telefonici. Utilizzando CA all'esterno dell'ufficio si possono effettuare chiamate verso utenti interni o esterni sfruttando le linee della centrale..



Communication Assistant

CA Operator Console - Panoramica

CA Operator Console



Per

- Agenti
- Addetti alla reception

Semplice gestione delle chiamate

Gli utenti possono gestire più chiamate simultaneamente, tramite un'interfaccia grafica.

Impostazioni del numero interno

È possibile definire varie impostazioni per i numeri interni.

- Impostazione della sveglia tramite chiamata telefonica
- Impostazione e cancellazione del messaggio da riprodurre in caso di assenza, ecc.



Communication Assistant

CA Operator Console – Semplice gestione delle chiamate

La schermata dedicata alle chiamate in ingresso visualizza lo stato delle chiamate ricevute e parcheggiate e consente a un agente singolo di gestire diversi controlli. Gli agenti possono trasferire e parcheggiare chiamate agevolmente, con una semplice operazione di selezione e trascinamento (Drag-&Drop)

The screenshot displays the 'Communications Assistant Operator Console' interface. It features a central panel with call details for 'Blake Anderson' and 'Dhalla Charles'. To the right is a 'Contact List' with names like 'Allen Mahoney', 'Andrew Young', and 'Blake Anderson'. At the bottom is a 'Call Park' table. Two callouts with dashed arrows highlight specific areas:

- Selezione e trascinamento per parcheggio**: Points to the 'Call Park' table at the bottom.
- Selezione e trascinamento per trasferimento**: Points to the 'Transfer' button in the call details panel.

Park Number	Name	Phone Number	Duration
01	Henry O'Neil	133	00:00:07
02			
03			
04			
05			
06			
07			
08			
09			

Communication Assistant

CA Operator Console – Impostazioni del numero interno

Gli operatori possono impostare e modificare le impostazioni di ciascun numero interno.

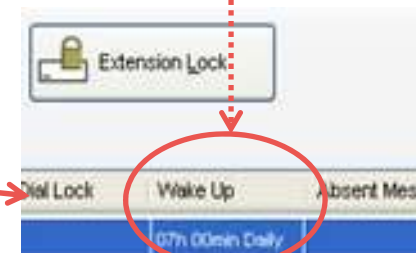
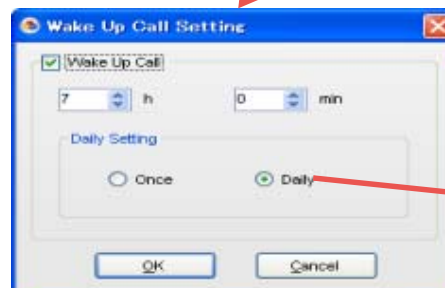
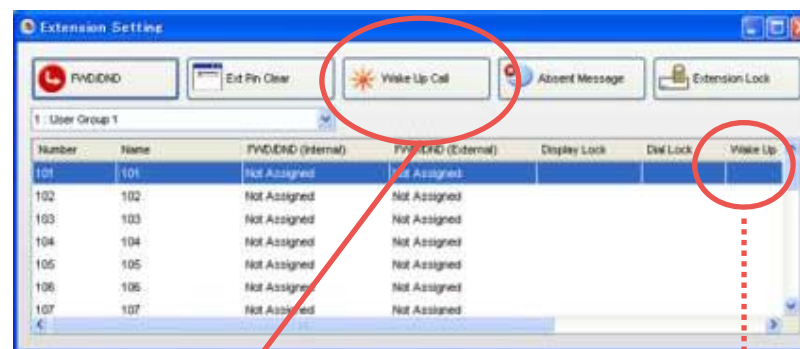
È possibile:

- Impostare l'inoltro (FWD)/non disturbare (DND)
- Cancellare il PIN del numero interno
- Impostare una sveglia tramite chiamata telefonica
- Impostare/cancellare il messaggio da riprodurre in caso di assenza
- Bloccare/sbloccare il numero interno

Per il settore alberghiero



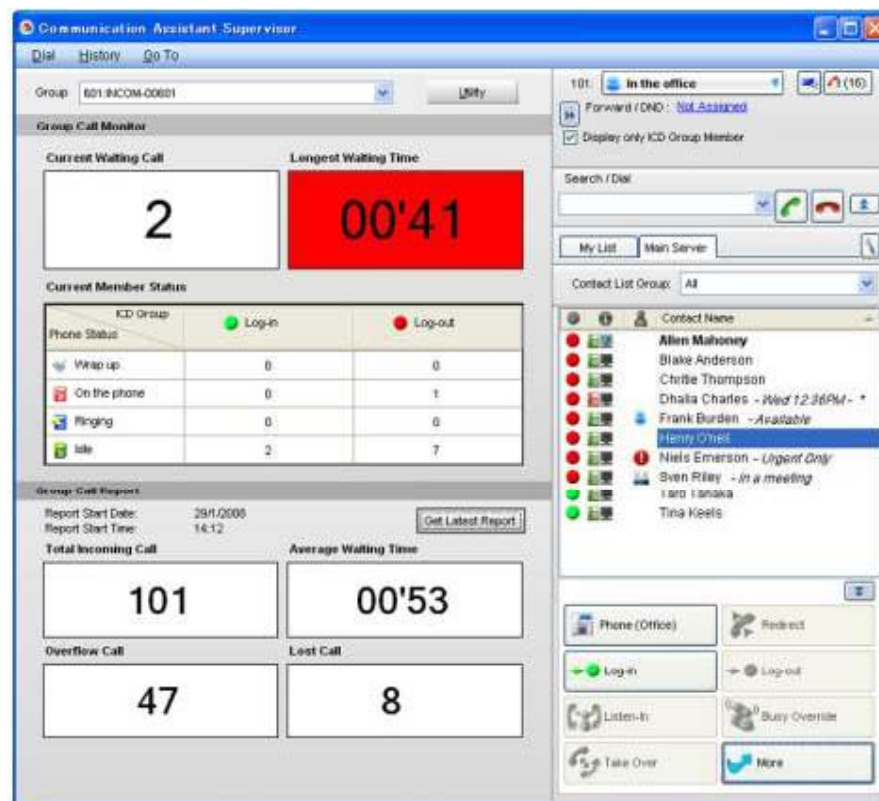
Ad esempio: impostazione della sveglia tramite chiamata telefonica



Communication Assistant

CA Supervisor - Panoramica

CA Supervisor



Per

- Supervisor
- Manager

Gestione degli stati in tempo reale

Il supervisore può gestire le chiamate dei clienti monitorando in tempo reale il numero di chiamate in attesa e il tempo di attesa più lungo.

Può monitorare lo stato degli agenti e controllare le operazioni di accesso e disconnessione.

Può gestire le prestazioni di tutti gli agenti in un gruppo.

Supporto degli agenti

Il supervisore può supportare gli agenti che necessitano di assistenza per chiamate con clienti difficili. Ad esempio, può utilizzare funzioni quali l'Ascolto delle chiamate in corso, inclusione nella conversazione e il prelievo della comunicazione dall'operatore.

Communication Assistant

CA Supervisor - Gestione degli stati in tempo reale

Il supervisore può monitorare lo stato degli agenti di un gruppo target tramite la funzione di monitoraggio chiamate del gruppo.

The screenshot shows the 'Communication Assistant Supervisor' window. It displays various metrics and agent status. Annotations point to specific data points:

- Attuali chiamate in attesa**: Points to the '2' in the 'Current Waiting Calls' box.
- Tempo di attesa più lungo**: Points to the '00'41' in the 'Longest Waiting Time' box.
- Stato di login/ logout**: Points to the 'Phone Status' table.
- Chiamate in ingresso totali**: Points to the 'Total Incoming Call' value of '101'.
- Tempo di attesa medio**: Points to the 'Average Waiting Time' value of '00'53'.
- Chiamate perse**: Points to the 'Overflow Call' value of '47'.
- Chiamate traboccate**: Points to the 'Lost Call' value of '8'.

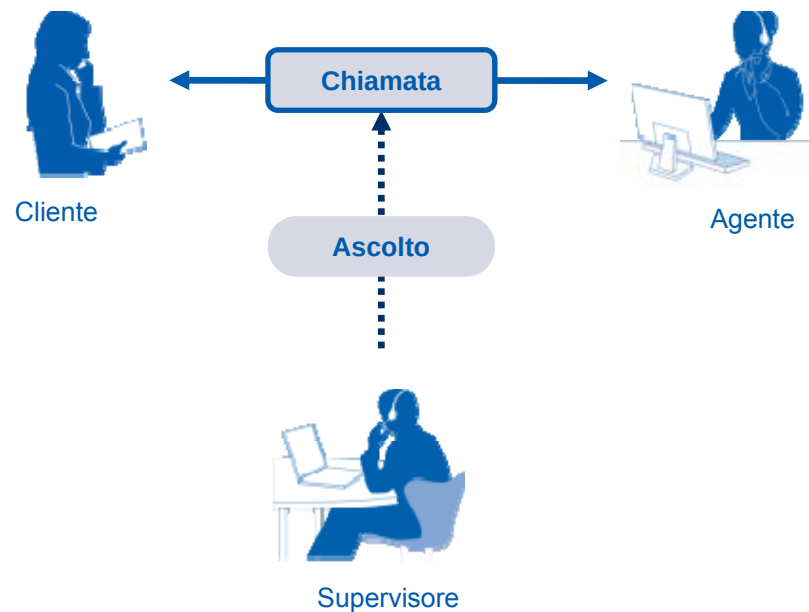
Phone Status	Log-in	Log-out
Wrap up	0	0
On the phone	0	1
Ringin	0	0
Idle	2	7

Report Start Date	Report Start Time	Average Waiting Time
2/21/2008	14:12	00'53

Communication Assistant

CA Supervisor - Supporto degli agenti

Il supervisore può supportare gli agenti che necessitano di assistenza per chiamate con clienti difficili.



➤ **Ascolto delle chiamate in corso**

Il supervisore può ascoltare la conversazione dal numero interno di qualsiasi agente.

➤ **Trasferimento**

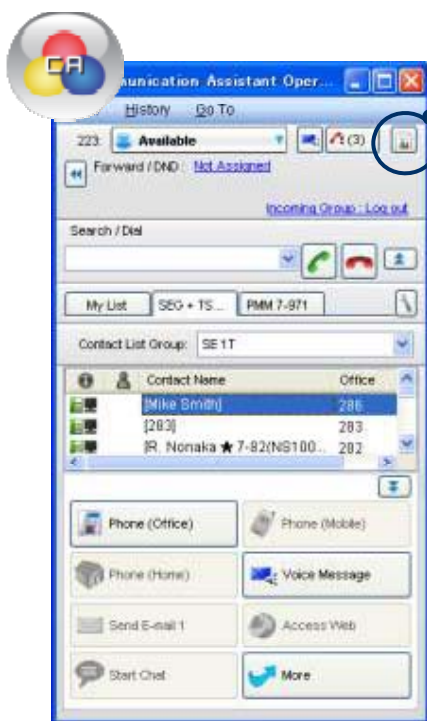
Il supervisore può subentrare nelle conversazioni telefoniche in corso ai numeri interni degli agenti.

➤ **Bypass se occupato**

Il supervisore può prelevare la chiamate da un qualsiasi agente.

Communication Assistant - Moduli CA

Moduli CA



Fare clic!

Schermata dei moduli CA



Selezionare un'applicazione

1. Bridge per conferenza

2. Promemoria appuntamenti

3. Auto Attendant – Console Automatica

4. Outbound Dialler

5. Report ACD

Communication Assistant - Moduli CA

Modulo Bridge per conferenza

Il modulo CA Bridge per conferenza fornisce l'ambiente per le conferenze audio fra diversi partecipanti.

Il supervisore può impostare o tenere aggiornate le pianificazioni e i partecipanti alle conferenze.

Conferenza Meet-me



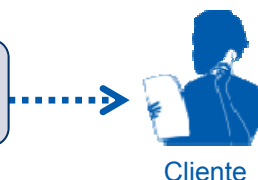
- Conferenza Meet-me pianificata
- Conferenza in uscita pianificata automaticamente
- Massimo 50 sale conferenze
- Massimo 96 partecipanti per sala
- 100 partecipanti simultanei in totale per sistema

Communication Assistant – Moduli CA

Modulo Promemoria per appuntamenti

Il modulo CA Promemoria per appuntamenti esegue chiamate in uscita per comunicare informazioni promemoria su appuntamenti specifici a ciascun destinatario, in date e ore predefinite. È utile per evitare gli appuntamenti in cui il cliente non si presenta.

Il modulo CA esegue le chiamate automaticamente, in date e ore predefinite (24 ore prima, ecc.).



Sintesi vocale:

Panasonic la chiamerà domani, alle 18:30, per confermare la prenotazione di un tavolo al ristorante. Premere 1 per confermare.

Se accetta l'appuntamento, il cliente seleziona "1". Quindi l'operazione viene registrata.

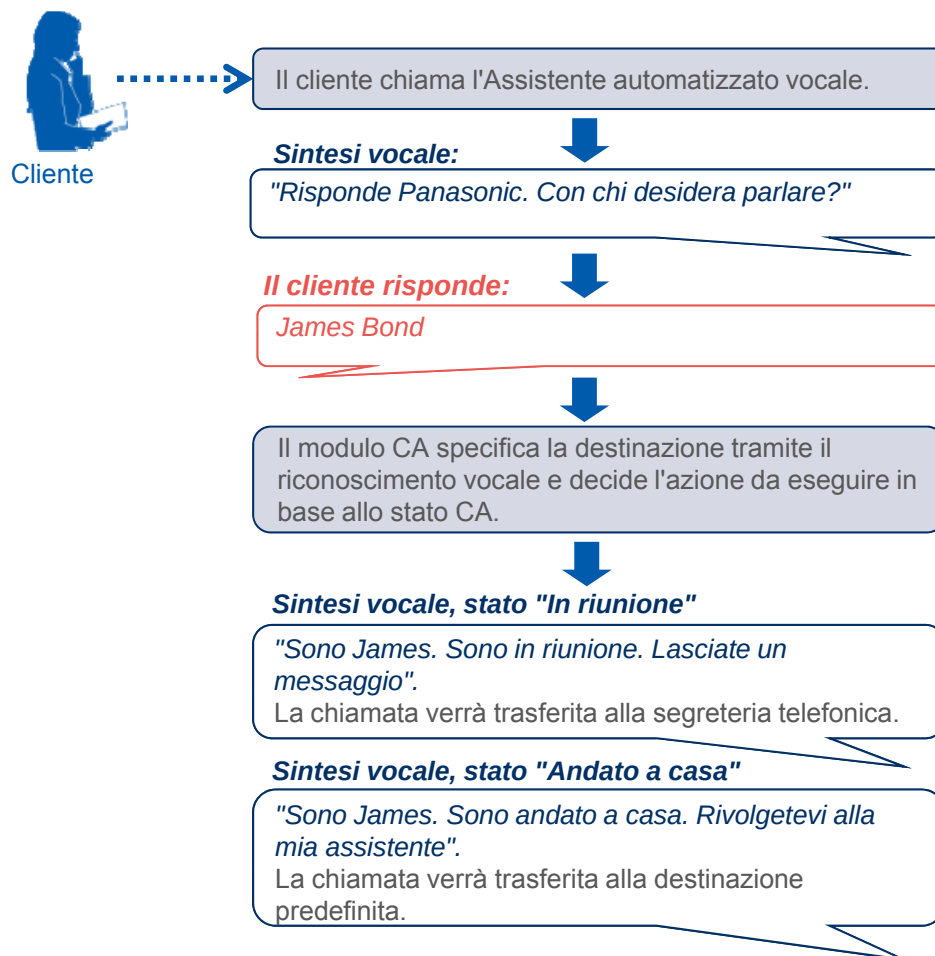
➤ Evita che gli utenti si dimentichino di contattare i clienti e permette di controllare gli appuntamenti pianificati.

➤ Semplifica il lavoro degli agenti, riducendo il numero di chiamate telefoniche necessarie.

Communication Assistant - Moduli CA

Modulo Auto Attendant "Consolle Automatica"

Il modulo CA Auto Attendant offre una funzione di instradamento delle chiamate basata sul riconoscimento vocale. Le chiamate vengono reindirizzate alla segreteria telefonica, a un telefono cellulare, ecc., in base allo stato CA, dopo che il chiamante ha espresso il nome di chi desidera contattare.



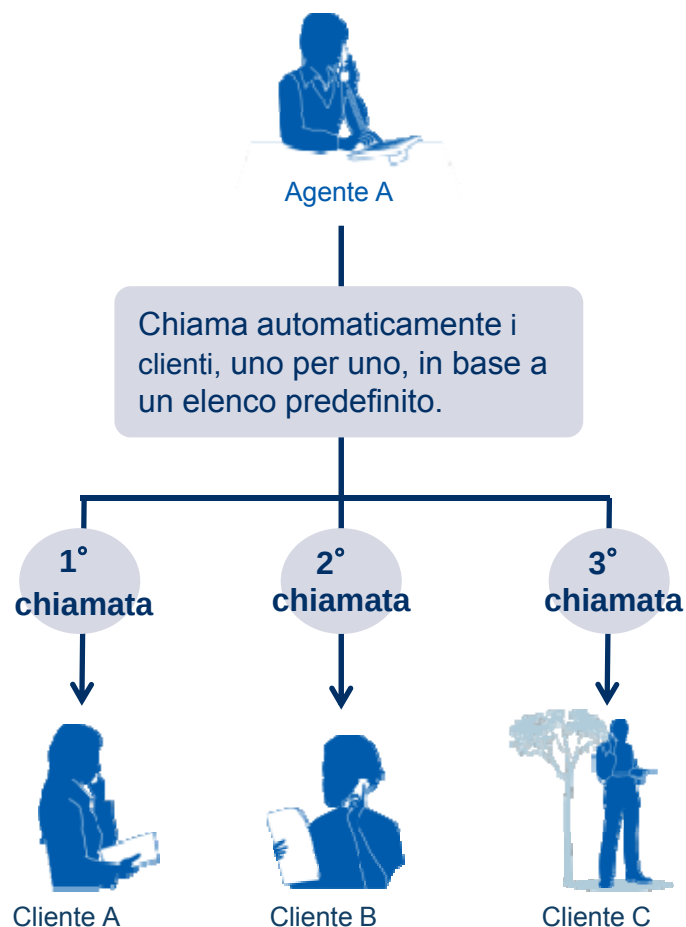
- I clienti possono connettersi a responsabili senza premere pulsanti
- Quando l'agente desiderato è assente, il cliente può lasciare un messaggio nella segreteria telefonica oppure un messaggio per un altro incaricato
- Semplicemente cambiando lo stato CA, è possibile effettuare comunicazioni con un altro metodo, corrispondente al nuovo stato

Communication Assistant - Moduli CA

Modulo Outbound Dialer

Il modulo CA Dialer in uscita è uno strumento per la produttività che effettua chiamate automaticamente ai numeri di telefono predefiniti in un elenco quando l'agente è inattivo.

È utile per limitare gli errori di selezione e il tempo necessario per digitare i numeri di telefono.



➤ Riduce gli errori di chiamata da parte degli agenti e il tempo necessario per selezionare il numero telefonico.

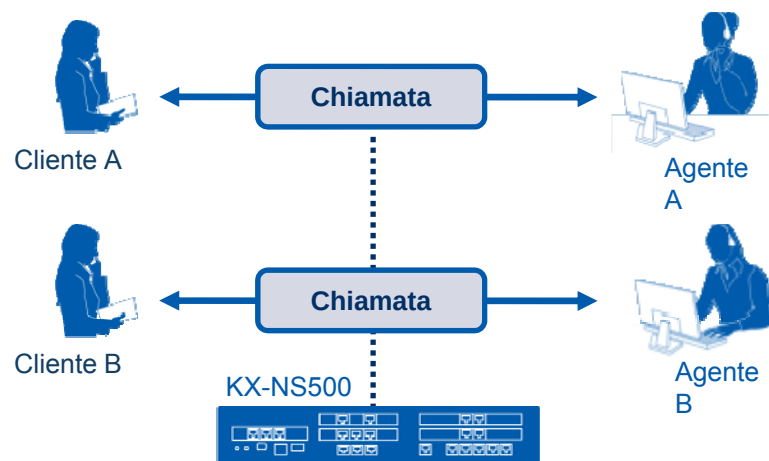
➤ Riduce il tempo durante il quale gli agenti rimangono liberi, migliorando l'efficienza operativa.

Communication Assistant - Moduli CA

Modulo Report ACD

Il modulo CA Report ACD è uno strumento per la produttività che offre funzioni di reporting per call center, aggiungendo a CA la funzionalità specifica Call center ACD.

Integrando questo modulo CA in CA Supervisor, è possibile eseguire monitoraggio e reporting su un unico PC.



- Analizza lo stato delle chiamate e qualsiasi problema, per migliorare il servizio clienti.
- Salva lo stato delle chiamate sotto forma di dati.



Funzioni correlate

Soluzione per call center - Per informazioni dettagliate, vedere alle pagine 37-42, 71.

Sales Guide NS500

Aggiornato al 28/01/15
Panasonic NS500 Release 4.1